大众心理系列

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

Be the Person You Want to Be

成为你想成为的人

开发潜能 走向成功

[美] John J. Emerick, Jr. 张树池 译



中国轻工业出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

新向导丛书——大众心理系列

Be the Person You Want to Be

成为你想成为的人

【美】John J. Emerick, Jr. 著
张树池 译



中国轻工业出版社

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

图书在版编目(CIP)数据

成为你想成为的人／（美）埃默里克（Emerick, Jr.）著；张树池译．－北京：中国轻工业出版社，2000.1
（新向导丛书·大众心理系列）
书名原文：Be the Person You Want to Be
ISBN 7-5019-2707-3

I. 成… II. ①埃… ②张… III. 成功心理学－通俗读物 IV. B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字（1999）第 53032 号

丛书策划：石　铁
责任编辑：朱　玲　张乃柬
责任终审：杜文勇
*
出 版 人：赵济清（北京东长安街6号，邮编：100740）
网　　址：http://www.chlip.com.cn
E-mail：wqtw@public3.bta.net.cn
电　　话：(010) 65288410
印　　刷：北京天竺颖华印刷厂
经　　销：各地新华书店
版　　次：2000年1月第1版　　2000年1月第1次印刷
开　　本：850×1168　1/32　印张：10.75
字　　数：220千字
书　　号：ISBN 7-5019-2707-3/G·143　　定价：20.00元
著作权合同登记　图字：01-1999-1099号
·如发现图书残缺请直接与我社发行部联系调换·
版权所有·翻印必究

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

译者的话

小约翰J·埃默里克是美国著名的心理学家。在本书中，他利用神经——语言学的原理向人们提示了人类的心理活动的一个侧面。他的讲述深入浅出，富有哲理性。通过学习、理解、掌握和运用这些原理，就会在当今社会各领域活动中掌握更大的主动性，从而获得更大的成功。

本书的翻译出版不仅会对我国社会学、公共关系学、心理学等学科的发展起到促进作用，而且还会使读者对大众心理的健康发展、市场竞争中时机的把握，对对方心理的了解。正确措施的制定等等有极大益处。

在本书的翻译过程中，美籍专家厄尔·贝蒂博士及艾瑟尔·贝蒂、文迪·琼斯、卡洛林·嘎耐特、蒙塔娜·莫尔、莎拉·拉克、爱沃林·科赖兹、坎德斯·斯道科恩等女士付出了他们辛勤的劳动，在此谨向他们表示诚挚的谢意。

另外，刘松女士、张诗墨小姐、刘悦小姐对本书的翻译工作给予了大力的协助，在此也向她们表示衷心的感谢。

译　者

1999年10月于沈阳

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

目　录

第一章　你是一个你想要成为的人吗？……1
第二章　为转变作好准备……18
第三章　有效的思维方式……27
第四章　学习、忘却、再学习……58
第五章　非言语倾听技巧……84
第六章　听他人用言语表达看法的技巧……118
第七章　让别人更爱听你讲话……165
第八章　应付困境……209
第九章　保护自己……234
第十章　NLP的特殊神奇之处——言语技巧……262
第十一章　NLP的特殊奇妙之处——个人状态控制……300
第十二章　结论……335

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一章

你是一个你想要成为的人吗？

你要成为什么样的人？一个幸福的人吗？一个一步入房间就会蓬荜增辉，使在座的人受到感染和鼓舞的人吗？一个在任何拼搏奋斗中都能取得胜利的强者吗？那种冷静地解决危机并能为恐惧者和焦虑者提供力量的人吗？你愿意成为一个别人喜欢与你共度时光的人吗？你想当一个忠实的、真心相助的朋友而与他人不断加深各种关系的人吗？你想当一个别人信任、敢于表明自己的观点、所说的话毋庸置疑的让别人依赖的人吗？当一个体贴入微、关心照顾、痴情不改、说话总是那么中听、任何时候都知道怎样把局面转变成浪漫插曲的伴侣，怎么样？想一想你要成为的那种人吧。

带着这种理想，想象某天的下午你在工作。已是3点了，而你2周的休假，在过去的6个月中你一直期盼的休假，再有2个小时就要到来了。你的确需要这个假期，带给你休息的机会，你正期盼着在飞机上放松放松。可是这最后的2个小时，情况却很快就变得一塌糊涂。为了把事情搞得井然有序，一周来你一直在尽全力工作，这样一来，你就可以对工作毫无后顾之忧地离开，去度假了。但是，你现在仍然还有几件重要的工作要做。你刚刚着手去处理，电话又响了，有人突然闯进来找你有事，也许是屋外又发生了麻烦事。接完令人难受的、没完没了的电话后，另外两个人又偷偷摸摸地溜进了你的办公室，带来了一堆问题。这周的头几天没有人关注你的休假，可今天每个人都有问题要问，而且

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

谁也没记住你强调了一周的每件事。

另一种紧急情况出现了——很糟糕的情况，如果你不予以处理，情况就会变得更糟。使事情平息下来十分重要——人们依靠于你而且那也是你的工作。可为什么偏偏这个时候，就在你要离开的时候出事呢？

此时，你想起你还得确认机票、预定机上的特餐。要去拜访的人甚至不知你们哪个航班到达。太太正在家里为这次旅行而忙碌。你原打算早点回去，搬一搬重东西。可现在，你连一点点收拾自己东西的时间都没有了。

现在没有时间想那么多了。办公室里一片混乱。罗伊德和苏准备利用这个机会大显身手！每当你要多离开几天时，罗伊德就会在你的那个部门中挑起个大问题，并把它搞得满城风雨。他总是把情况搞得好像是你的失职，使你名誉扫地，使你掌管的部门混乱。当你最终把事情搞好后，却没有人去关心事情的真相，同事们的脑海里只会长期留下你对工作不负责的印象。

苏认为你的假期是她接管你这个部门的大好时机。她尽其所能地改变一切，并确保尽快地把这些变化稳定下来。当你回来的时候每个人都已经习惯于新的政策和新的工作程序了。

你需做的最重要的事情就是每月要写一份工作报告。你的上司正指望你送来报告，你也答应了要送交报告，但是写报告可是一件比你想象的要重得多的工作。你不能干到太晚，因为那样，你会误了航班。可是你又不能让你的上司身处窘境。

你刚一动笔，玛丽·乔就来到了你的办公室，泪眼汪汪。她知道你很紧张，但她也知道，此时她需要她最好的朋友的支持。她从不过多地要求你，但今天得例外。你就得帮她的忙。

玛丽·乔刚刚开始讲述她的情况，你太太为你忙了一整天后，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

给你打来电话，说别的事情都办好了，现在有些事就得你帮着干了。除此之外，这个电话还提醒了你，生活中你要去爱和抚养这个美人。但时间在飞逝，还有两个人排在办公室外，有事等你来处理，而你那位焦急等待的上司也来电话催你快点把报告送去。

对外面的危机，罗伊德和苏策划大家对你的不信任，有30人来请求你的帮助，玛丽·乔遇到了生活上的危机，你的太太找你，你的上司正怒不可遏地想拿到那份报告，可你尚未写完——你面临着这样的现实：如果你不迅速打几个电话，你的整个休假就会泡汤——你该怎么办？现在已是下午3点45分了，飞机不等人呀！

现在，在这样一种新的情况下，再来考虑一下你要成为一种什么样的人。你要当个快乐的人吗？一个能干的人吗？一个为朋友解难的人吗？一个可依靠的人吗？一个坚定、关心他人、照顾他人、痴情不改的伴侣吗？这天下午，在你要快速离开办公室去度你一直幻想着的休假之际，你要做哪种人呢？

在离开办公室之际，你总算想办法完成了大部分任务，甚至为你的上司草草地写出了一份报告，但那只能是一份豆腐账，会有一堆麻烦事在后头。当你办完这一切，你会放松地喘了口气。办公室里的那些麻烦事，至少要等两周后再说了。

当然了，你得急急往家赶，因为已经太晚了。此时交通状况十分不好，所以你得抄近道走，可是情况很不好，你还是被阻在车流中间。你想停车给家里打个电话，但又想到还没给航空公司打电话。当然，也还没给你要去拜访的人打电话。

这一年来，这次回家路上用的时间最长，把车往停车场一停就立即冲出车门去。冲进家门就看见你太太正把三个衣箱往一个大的衣袋里塞，旁边还有一个随手携带的手提包。对你回家来的欢迎变成火冒三丈的大吵大嚷："你到底在干什么？我们要误了飞

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

机了！你还记得打电话告诉我们到达的时间吗？”

所以要再考虑一下你要当哪种人。你要当个快乐的人吗？一个有能力的人吗？一个总是准备给朋友以帮助的人吗？一个可依赖的人吗？一个坚定、关心体贴、照顾、痴情不改的伴侣吗？在后来的1个小时里你们得要完成4个小时的任务，在这种情况下你会当个什么样的人呢？

也许你已经演过相似的一出戏了，我们在一个繁忙的社会里过着繁忙的生活，因而我们没有时间去考虑如何才能表示出我们自己最好的东西。

如果你有一个与你想象中情况一样的下午，你就可重新考虑你会有多么幸福和快乐。对你的工友们来说，你会是他们力量的源泉吗？你的太太会怎样？你自己会火冒三丈、对那混乱的局面感到有气、感到有压力吗？你会花费时间去帮助玛丽·乔摆脱困境，或者给她讲上几句友好、轻描淡写的话把她打发走吗？你会说话算数，呈送那份报告呢？还是让你的上司大失所望？你是愿意把它办得完美呢，还是草率了事？你是愿意当一个可依靠、耐心、充满爱心的伴侣呢，还是愿意由于无法控制自己而使事情搞得更糟呢？你是希望使你的休假具有一点浪漫气息，还是希望它一开始就充满焦虑和烦恼呢？

这样，当三天后，你意识到在那个紧张的下午，你甚至连你所要当的人的边都没沾时，你会有何感觉？

好 消 息

如果你已发现你因所处的环境原因而没当上你所喜欢当的那种人的话，那么对你来说，我可既有好消息也有坏消息。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

坏消息是你没有时间来看这本书，因为你有上百万件事情要去办，你找不出你所需要的安静的、不受打扰的时间，也许你不想读那么多。此外，你已很累了，你更想坐在电视机前放松一下，想从这个世界解脱一下。

好消息是你可能会有比你想象的更多的时间，而且阅读此书会帮助你学会怎样利用时间。此书易读，适合速读，只需用看一两场篮球赛或看几本杂志的时间，你就可以看完它的大部分内容。

更好的消息是阅读这本书还可以帮助你获得比你以前更多的时间——为你今后的生活！用上几个小时，并把这几个小时看成是一种投资。就好像把钱投到了股市上，得到丰厚的回报，用所得的利润去为今后的生活增加投人。我敢保证，只要使用本书所提供的某些信息，你就会发现你有了更充分的时间，很可能比你以前所有的时间更多。你的日子甚至会过得更加充满乐趣。最好的消息就是你已经开始动手了！

这样做的回报

几年前，我总觉得，我自己就处于一种像我刚才讲的那种情况之中，好像根本控制不了我的生活。工作是一场令人沮丧的噩梦，尽管取得了显著的成绩（如解决了技术上的难题，为公司节省了大笔经费等等），但我发现，我一直有着一些现实的问题。人们在诋毁我所做出的努力，想把事情办好很难，而且我不能按照我的计划进行。我的工资上不去，我的职务也就不能被提升。甚至更糟的是，我觉得整个工作过程都糟糕得很。日子似乎都像是由无休止的一连串难办的、徒劳无功的、令人沮丧的事情组成，没完没了。尽管我认为我自己是一个充满激情的强者，但环境在一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

点一点地消磨我的斗志。

我的个人生活也好不到哪儿去。我有一些被认为不适合于我的社会交际，但不管怎样，我还是与这些人有来往。我在感情上有负于这些人，我对工作的全心投入使得我很难去发展与别人的友谊。我花时间交往的少数人只是我非常熟悉的人。由于我花费的交往时间几乎少到了零，所以我的老朋友们渐渐离我而去。实际上，除了偶尔打一打网球外，我既没花费任何时间去关注个人的长进，也没有任何爱好可言。因为我感到精神上非常疲惫，所以星期天我不是去酒吧，就是在家休息。我根本就没有精神生活，说实在的，我甚至从未注意精神生活方面的事情。我的生活看起来是如此繁忙，可是我从未做任何事情来充实我的生活。

由于生活似乎越来越艰难，我便通过更卖力地工作和设法干得更多来予以补偿。因为与其他人合作有困难，我就更多地自己去干，可是即使那样，事情也不尽如人意，我觉得很孤单而且压力很大。生活越来越难，我的感觉也越来越糟。我不明白问题出在哪儿，也不知道如何才能解决它。我是一个心地善良、肯吃苦的聪明人，可事情就是和我过不去。我不是我想要当的那种人，我的生活也不是我所希望的那种生活。

我的整个感情世界被摧毁了，我的身体健康状况也是每况愈下，这为我敲了警钟，而且我终于听到了这钟声，所以我开始认真地寻找答案。

在我的搜寻中，我找到了神经语言程序（NLP）。以前，它看起来像偶然发生的事件，但我现在意识到它不是。它从来就不是，想改变我的生活，这种真正要求是一种动力，它使得我去拥有这个世界所给予我的东西。于是，这个世界便给了我NLP。

今天，我的生活已大不一样了。它不是你在《富人与名人的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生活方式》一书中所看到的那种荣华富贵式的生活，但它对我来说，绝对是完美的。每天醒来，环顾四周，心中总是有着一种对充满活力的美妙生活的喜悦之情。我的大部分时间都过得幸福，精力充沛，目标明确，与人友好，津津有味。在工作岗位上，以前所存在的困难现在已被轻松、踏实所替代。我已达到了交际技巧方面的新水平，这方面以前曾是我的弱点，可现在，我已将它转变成了我最明显的强项。它已使我生活的各个方面都发生了变化。

我已恢复了我生活中的平衡。我恢复了健康，而且我觉得比我有生以来任何时候都好。在我的生活中，我有许多亲近的朋友，我们纯洁的情谊和深厚的友谊胜过从前任何时候。我的生活从未像今天这样总是精神饱满，并且我已把这种昂扬的精神状态注入到了生活的各个方面。我比以往任何时候都有钱，而且挣钱成了一件乐事，我感情丰富、充实地过日子。我知道在许多方面我的生活都胜过从前，而且正在变得更好。我每天都在朝我要做的那种人的目标不断前进。

我已理解了转变自己的过程，在本书中我要与你共享这种转变过程的快乐。或许像我一样，你一直需要的就是想知道怎样才能发生这种转变。

一张你生活的快照

我苦恼了数年的时间，最终意识到情况对我来说不是很妙，现在回过头来看，我多希望当时有人唤起我对情况的注意，并给我指出一条更好的路啊！

实际变化过程很容易，可是，要意识到我要转变状况的过程，要觉醒并重视问题的过程却难得多。我没有一张我生活的快照，如

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

果有，我可以肯定那会有帮助的。所以让我们对你生活的某些方面予以重视，并给你一个给你的生活照张快照的机会。

我已列举了一些你可能希望考虑的问题。对相对应的答案，我给出了分值，这样你就可以加出得到的分数，来看一看在这些问题的评估上，你所处的等级如何了。一定要客观，而且对你自己不要太苛刻了。请记住所有这些项目在本书中都会被论述到。

1. 你觉得你生活中的许多事和每天所发生的情况都处于你的控制之外吗？

几乎没有(3)；偶尔(2)；经常(1)

2. 在你看来，你得要努力地工作，工作的时间要长才能满足人们对你的期望。

几乎不必(3)；偶尔(2)；经常(1)

3. 人们对你提出的好主意予以批评吗？

几乎不(3)；偶尔(2)；经常(1)

4. 与他人谈话后，你感到比谈话开始前不好吗？

几乎没有(3)；偶尔(2)；经常(1)

5. 当你希望把话讲下去时，有人打断你吗？

几乎没有(3)；偶尔(2)；经常(1)

6. 当你与他人交往时，你通常会感到生气或者灰心丧气吗？

几乎没有(3)；偶尔(2)；经常(1)

7. 你知道怎样才能真正了解一个人需要什么吗？

经常(3)；偶尔(2)；不一定(1)

8. 别人把混合在一起的信息提供给你时，你会注意到吗？你知道怎样处理这些信息吗？

经常(3)；偶尔(2)；不一定(1)

9. 在生活中，你觉得得不到重要人物的赏识吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几乎没有(3)； 偶尔(2)； 经常(1)

10. 在群体中或会议上你觉得常受到他人的谴责吗？

几乎没有(3)； 偶尔(2)； 经常(1)

11. 看来，在谈话中对方总是高你一筹？

几乎没有(3)； 偶尔(2)； 经常(1)

12. 他人怎样评价你处理人际关系的技巧？

超凡(3)； 一般(2)； 糟糕(1)

13. 在下列领域中，在各个方面你获得了相似的成功吗？事业、经济、家庭、健康、浪漫的关系、友谊、身体的成长、精神。

平衡发展(3)； 大部分是平衡发展(2)； 不平衡(1)

14. 当你与别人开始谈话时，你总是希望在谈话中能得到你所喜欢的东西，还是仅仅谈什么算什么？

知道什么是你想要得到的(3)；两者的因素都有(2)；谈什么算什么(1)

15. 当你与他人谈判或达成协议时，你的注意力是集中在满足于你的成果呢？还是满足于对方的成果？

你的和对方的均等(3)； 主要是你的(2)； 主要是对方的(1)

16. 当你与某人的意见不一致时，你能说服对方考虑一下你的观点吗？

经常(3)； 偶尔(2)； 几乎不能(1)

17. 人们与你谈过话后会感到目的明确吗？

经常是(3)； 偶尔是(2)； 几乎不是(1)

18. 你知道在什么时候你会屈服于侮辱吗？

是的(3)； 不太知道(2)； 实际上不知道(1)

19. 你觉得改变和改进某种状况得用很长时间吗？

在有些条件下(3)； 在许多条件下(2)； 在大多数条件下(1)

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

20. 你是与他人协作完成更多的工作还是主要靠自己单干？

主要是与他人协作(3)； 两者都有(2)； 主要靠自己(1)

21. 你觉得你的感情无法控制吗？

几乎不是(3)； 偶尔(2)； 经常(1)

22. 你为何读此书？

你个人的原因(3)；因为这看起来是件好事(2)；出自其他某些原因(1)

23.当你想办法去与他们交往和说服别人时你清楚你在干什么吗？

经常(3)； 偶尔(2)； 几乎不(1)

分数为三倍的问题

24. 在生活上你是胜者吗？

毫无疑问(9)； 并不像你应该做到的那样(6)； 根本不是(3)

25. 你觉得你自己怎样？

非常棒而且自豪(9)； 相当好(6)； 没有信心(3)

分数为四倍的问题

26. 你觉得你有能力使你的生活变得像你所希望的那样吗？

完全有(12)； 很有(8)； 不完全有(4)

如果你决定看看你的答案的分值为多少，就请把你的得分加在一起，这样就可确定你在下面等级中的位置了。

超过92分　最有效。你在生活上很可能是一个成功和充实的人。在感情上你相当的轻松自由，在时间上你可自行支配，因而你能随自己的心愿，去当自己想要当的人。无疑，你现在所做的事情不需要别人的任何帮助。但是，你可能意识到，你是那种经

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

常从这类书中获取东西最多的人。这本书可以帮助你加深对技巧的理解，提高你的技巧意识。此书赋予你的这种理解和意识，会在你对某种情况不知如何处理的偶然场合给你以帮助。此处，由于本书所提供的材料对你来说可能是崭新的，你就可能会对NLP所讨论的大多数特殊的方面产生兴趣。了不起的工作换来惊人的喜悦!

76～92分 *有效*。你可能是个胜者，但你能通过学习其他的技巧而获益。你可能正在使用和依赖你那些“天生的”技巧。这些技巧对你来说得心应手，但你发现，它们并不完全像你所希望的那样随心所欲。你可能在感情方面具有相当的自由，你可随意支配你的时间，但在取得外向成功（如金融）或内向成功（如你的思想状态）等的益处方面，你仍存在着潜在的能力。所以，你一定要对本书中讨论听和词语技巧章节给以特殊的注意。这些新的技巧可能会赋予你重要的洞察力，这些洞察力会帮助你产生具有重要意义的微妙进步。你的机遇就在于你是否能促成微妙的，然而又是很重要的变化。

62～75分 *相对有效*。在有些领域你可能获得了成功，但在其他领域中则面临着挑战。你可能具有产生效果所需要的大部分思维方式和信念，但不见得具有所有的专门技巧。或许你的感情并不丰富，而且在生活中不能总是真正控制周围环境。那么请你除了重视那些击中要害的章节外，还要特别重视有关听和词语技巧方面的章节。你会明白机遇在哪儿，所以这只是一个如何阐述它们的问题。或许你会喜欢这个过程的。

46～61分 *效果欠佳*。在至少一个或许几个领域中，你很可能正面临着重要的挑战（外向的，内向的，或者二者都有）。你或许在赢得你所需要的感情自由方面正面临困难，并且发现你自己

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

正在任生活摆布，而不是在享受生活的美妙。如果你能敞开心扉，接受并应用本书所讲述的技巧，你就会从各章节中受益。在你的前面存在着一个难得的机遇，所以你可以迅速做出重要的转变。请你特别重视有关思维方式的章节，因为这些思维方式会为后来讲到的技巧奠定下必要的基础，即使你具有获得外向成功的迹象，你也可能遭受内向挑战之苦。你可不要欺骗自己，因为内向方面的成功与外向的成功一样都是成功的组成部分，而且二者是可以两全其美的。

46分以下　没有效果。在你生活的许多领域，你很可能都有大问题。你可能会觉得你的生活失去了控制，而且觉得有人或者一些组织正在给你制造多余的麻烦。对你来说，为你自己承担责任很可能是你所面临的最大的挑战。你的主要机遇非常可能在于你所选择的靠其生活的几种思维方式之中，并且取决于你能否明确地接受责任思维方式。要马上就接受这种思维方式可能不容易，但是一旦拥有了它，你就会获得许多回报。从这本书中你会获得最多。虽然它将向你表明怎样才能使你的生活发生必要的变化，但你对它的关注才是你获得成功的手段。我向你那种坚韧不拔的毅力致敬，你的不断追求令我钦佩！

怎样才会有具有意义的转变

外面是一个繁忙的世界，而你可能发现，你正在自己的小天地里原地旋转。你怎样才能使这种状态终止？你怎样才能控制局面？你怎样才能想出办法，处理好加在你头上的、数量大得令人难以置信的要求，并且仍会有你所需要的感情上的富有？这些就是本书要讲述的问题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几天前我与一位事业有成、老练的经理谈了一次话。他详细地谈及了倾听雇员们意见的重要性，并且向我解释了他多么需要做更多这样的事情。在我们的谈话中，我们开始讲到激励雇员去工作的重要性。我利用这个机会，向他讲述了本书所包括的一小部分内容，向他介绍了有关倾听他人意见和创造双赢的管理方式的主张，而且还着重向他讲述了怎样去做这些事情。我们的讲话愈深入，他的嘴就张得愈大。

我告诉他这样一个事实：有许多经理，虽然他们与别人一起工作多年，但从未抓住机遇去搞清楚，对他们的雇员来说工作中什么最重要。请想一想吧!

说到这儿，他的下巴都快要到碰到地板了。他看着我说："你知道，多年来我一直是一个相当称职的经理，但是我可从未想过我本可以，也应该与我的雇员谈谈，了解一下对他们来说什么是重要的……我有很多工作要去做，但我希望咱们一定要坐在这儿继续谈下去，因为，我现在明白了，这比任何一件我要去做的工作都重要得多。"那天下午他非常忙，可他把一切都放到了一边，只与我谈了如何去激励雇员们工作的细节问题。可是，我们的谈话只是涉及到了本书所讲述内容的表层。

对经理来说，了解对其雇员来说什么重要是重要的。这是明摆着的事。可是，帮助人们去实现自己的价值在激励其做某件事情方面则会起到主要的作用。这一点也是清楚的。但是，由于我们很少使人们明白这些过程，所以一般说来，我们从未得到机会从这些过程中获益。你的上司要是准确地知道你每天要从工作中得到什么，并想办法把你所要的给你的话，你的上班生活该会比现在的情况要好多少呢？如果你也同样对待你的每个雇员、每位朋友、每位你所爱的人、每个家庭成员的话，你的生活该会比现

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在更好多少呢？

现在有大量的书籍、磁带和学习班，可以向你提供有价值的、如何使你活得更充实的信息。告诉你该如何去做，如怎样控制你的感情，怎样达成双赢的协定，如何倾听他人的意见，如何当个领导者，等等。他们说得很好，而且遵照这些说法，你可能会提高你的生活质量。

然而，没有什么书籍、磁带或者学习班，可向你提供本书所包含的内容，特别是本书所提供的方向。本书要以你从前可能从未听说过的方法，向你讲述你该怎样去做你所做的事情。我的意思是说，真正怎样去做而不是略比别人多知道怎样去做。你可能已多次听说过，控制愤怒在与他人建立有益关系中起着重要作用，但是该生气还是生气。你怎样才能真正控制住愤怒的情绪呢？你能说咒语吗？你能放心吗？你能想象到你自己是幸福的吗？除了“控制”愤怒外，你还有什么更好的办法去改变你的感情状态吗？为什么一开始就不避免生气呢？这样一来，不就没什么愤怒需要控制了吗？有人教过你该怎样采取这些行动吗？

你可能已经懂得在生活中达成双赢的协议的价值和重要性。斯蒂芬·科维的畅销书《高效人物的七种习性》中有一整章专门讲述了有关双赢的思想。双赢的说法，在全世界的管理界作为精心挑选出的用语已存在多年，因而，它是优秀管理工作中一个具有很高价值的内容。但是有人告诉过你认识到你与之谈判的人的特殊价值的重要性吗？你能问他们哪些特殊的问题来帮助他们搞清楚，他们真正需要什么呢？因为他们的回答可能会离题太远，所以你应该使用哪些专门的词汇，避免使用哪些词汇呢？有人告诉过你，大多数人并不知道他们究竟需要什么吗？有意思的是，人们往往不知道对其有利的东西看起来会像什么，所以，要达到

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

双赢的目的就像用枪去射牛眼，尚不知目标在哪儿呢。你和对方都不知对方希望得到什么，又怎么能肯定会给对方带来益处呢？

如果你的年龄已到了可读懂这本书的时候，那么我可以肯定有人已告诉你，或许告诉别人有关好好听听别人意见的重要性。作为爱人、朋友、雇员、上司、父母，能好好听听别人的意见，这很重要。传统式的有关如何好好听取别人意见的指导性书籍，会引导你问一些问题，引导你予以注意，引导你产生兴趣，引导你避免他人的干扰，用更多的问题澄清你所听到的内容等等。但是，你到底应该怎样做这些事情呢？

别人给你的诸如“问更多问题”的指令并没提供你所需要的、在这方面获得成功的工具。有人教过你去提出“哪个”这样的问题吗？对什么特殊事情应予以最特别的注意？什么时候打断别人的话会更合适些？有人专门告诉过你应该等待别人讲什么，期待别人什么时候讲吗？如果你的朋友今晚打电话给你，为了搞清楚是什么动机驱使他继续当你的朋友，你知道该问他哪些专门的问题吗？几乎没有人告诉过你。

同样的原理也会应用到其他善意的忠告之中去。想一想那些对当一个领导者的看法吧：交际有方，思想坚定，坚持自己的观点，界线分明，还要有自己的独到见解。你可能不知道上述的每一种行为都是可以理解，可以整理成文，可以被简化，可以教授给他人，可以被学习而且可以被掌握的。这些行为并不只是少数幸运者所拥有的必需的礼物。它们是你也可以学会的行为。

本书将就怎样做这些事情进行专门的讲述。你会学到专门的、具体的技巧。它们很有用。

当你读到怎样才能很好地倾听他人意见时，你会学到听别人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的话不只要用耳朵。你将学会怎样观察事物（利用你的眼睛），还将学会怎样通过别人用非言语方式提供给你的、令人迷惑的、混淆的信息搞清楚他们的意思。你将会理解感情的作用，以及它们对被交流的信息所产生的影响。你将学会提出哪些问题，这样，你就可迅速判断在任何特定的情况下，一个人认为最有价值的东西是什么，包括哪些话是应记住的最重要的话。你将学会怎样判断哪些回答是空话，哪些回答是至关重要的。你会在一个诚实、充满同情心及尊重对方的氛围中来学习这一切。

当你读到有关怎样进行语言交际的内容时，你将学到一些特殊的方法，确保你的信息被对方接收到，你将学到一些专门的用语，这些用语可以使你的信息更有影响力。你会逐渐地掌握一些技巧，使你的话更容易被他人接受，还可以使谈话朝着有用的方向进展。你将学会如何去应付具有挑战性的形势，这样，在你与他人建立的每种相互关系上你都会获得成功，技高一筹，并能最大程度地实现你的要求。

这些就是你所需要的，用以提高你生活质量的技巧。如果你现在还不是你要当的那种人，你生活中的各种条件就可能使之难以实现。把这些条件改变得对你更有利，你就会发现你将进入最佳状态，眼前一片光明。在你的生活中，转变环境的能力会直接影响你与他人建立的关系的质量。

所以，本书的目的并不是向你讲述更多的、有关去做什么的内容。它是要告诉你怎样去做那些你已试过多年但实际上并不知怎么去做的事情。它要教会你如何对付一些你所面临的，也是大家所共同面临的挑战，并向你提供获得成功的一些特殊方法。全书将会为你奠定一个坚实的原则、诚实感和双赢的心理基础，它将保证你获得更大的成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当你觉得你的交际情况比以前更好，你能够控制你的生活，并能自如地应付具有挑战性的情况时，你就会发现你是作为一个你真正想成为的人生活在这个世界上，体验着人生。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二章

为转变做好准备

如果是有人向你推荐，你才在读此书的话，你就会感到其乐无穷。如果读此书是为了理解别人提供给你的信息，你得做好会学到更多东西的准备。如果你动动心眼，要利用你的新知识去“压制”别人而读此书的话，你就会感到效果令你惊讶。这些理由可能会促使你来读此书，但是，一旦你看了此书所包含的内容，你就会像孩子打开礼物那样，孜孜不倦、满怀激情地读下去。对你来说，这本书就是一件礼物。

我的希望是这本书不仅仅让你获得使你兴奋的东西，我希望它能使你掌握更多有意思的、更理性的概念。我的目的是要为你提供更多的东西，而不只是给你出些主意去显示你有多聪明。我设计本书是为了指导你如何在这个世界上发挥更大的作用。

神经语言程序（NLP）

本书所涵盖的大量信息的根源在于神经语言程序，或者叫NLP。NLP起源于不同的领域，包括治疗法、语言学及催眠术。我发现，由于存在着大量未被认识的潜在内容，因而NLP是一个极不一般的领域，所以我个人要花费大量的精力来研究它。

正如你所看到的，它的名字就是对这个领域的描述。N（Neuro）指的是神经系统，包括大脑和思维过程。L（Linguistic）是指语言，更准确点说，是指从感觉信号的输入到构成意思的过

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

程。P（Programming）是指为产生某种后果而要执行的一套具体指令。放在一起，这三个词的意思是指人们为使他们的思维、讲话和活动达到具体的后果所采取的具体行为。

NLP 作为一个独立的领域创始于20世纪70年代早期，由理查德·班德拉和约翰·格林德二位合作创建。二人试着要准确判断某些人是怎样达到完美程度的。他们把从不同领域得到的数据综合到一起进行了研究，其中最明显的是来自语言和催眠术方面的数据，并且在1975至1977年之间出版的4本书中提出了他们最早的几个模式。这四本书是：《魔法的构成》（*The structure of Magic*）第1、2卷；《医学博士米尔顿·艾里克森：催眠技术的形式》(*Patterns of Hypnotic Techniques of Milton H. Erickson, M. D;*) 第1、2卷。

今天，NLP 所包括的信息已不仅是指它所起源的原始著作，而且还包括了以后增加的材料。班德拉和格林德已在原著中增加了大量的新东西，而且他们的许多原始材料已被进行了更广泛的研究，包括语言学家阿尔弗里德·考兹伯斯基所进行的研究。此外，班德拉和格林德直接培训了一些人，这些人成为第一代培训他人的人，也是第一代此事业的赞助者。随着此项事业的不断成熟，出现了一代代新的培训者，并在多方面对此项事业不断地给予重要的赞助。

多年来，NLP主要被引向疗法领域，所以普通大众对其了解不多，理解也不深。在一些情况下，NLP的部分内容被其他的一些书和培训者引进了它的主流，其中最明显的是通过托尼·罗宾斯的畅销书《无限的力量》（*Unlimited Power*）。罗宾斯是第一位开发普通人可以利用 NLP 处理日常情况这种巨大潜力的人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

今天，人们已经把NLP应用到了许多领域之中，其中包括商业，他们利用世界各地的培训者，广泛传播已被扩展了的信息体，他们把这种信息体继续称为NLP。

那么，我们为什么要学习NLP呢？你准备学习哪种NLP呢？有多种不同的NLP吗？

NLP的一条基本原则就是相信"地图并不等于是领土"。简而言之，这句话意思是说，对某种事物（领土）的描述（地图）与这个事物本身完全是两码事。进一步说，如果我们试图利用一张"地图"来表示这个事物的话，我们就需要进行变动。

例如，如果到夏威夷去，你可能要租辆汽车，开着它到岛上四处去转；而且，为了使此项活动效率更高，你可能最希望有张新地图。可是地图上并未标明所有的道路，可能没注明地势的高低，没有对道路的好坏加以说明。实际上，这张地图将来就会把有关该岛屿本身的某些信息删除掉了。

另外，这张地图很可能会对几处有用的地点作特殊的说明，如一些旅馆饭店或者旅游点的位置。但是，为了使这一切都在地图上表示明白，并使这些信息易懂，就可能有必要把相对的距离和位置画得不那么准确。

它很可能还包括广告、标记、图例及绘图。当然，该岛本身并未被人打上任何标记（如果你从岛的上空飞过，你不会看到该岛的群山之上写着"夏威夷"这几个字），所以说，地图把某些歪曲的东西加到了大自然的身上。

再则，许多地图是为某些特殊的目的而绘制的，即使是同一个地方，在一张地图与其他的地图上看起来也是大不一样。许多夏威夷岛的地图主要仅是为表明旅游旅店的位置而设计的。而其他的地图则是为帮助人们驾车环岛游览，或许去看火山而设计。任

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

何一种特定的地图，为了达到它的服务目的都很可能是不全面的，而且会与有其他服务目的的地图不同。

所以，尽管每种地图对该岛的某些方面的介绍是非常有用的，但是通常说来，地图与地图之间相差甚大，而且与该岛的真实情况也总是不一样。你不能在地图上开车！

大同小异，人们对NLP最经常的描述就是一张地图。里面填满了专门的技术、短语、定义和术语，而且不论谁来教授这个项目，世界各地的情况都基本相同。可是，NLP的其他地图则大不相同。当托尼·罗宾斯开始绘制他的NLP地图时，他的脑海里是为了一个特殊的目的。结果是，他的地图与传统的NLP地图有着很大的不同。但是，我在这里所要讲的地图，与传统的NLP地图和托尼·罗宾斯的地图都大不一样。

我的NLP地图是来自于我个人对NLP的深入研究和利用。虽然，许多术语和方法与传统的NLP非常相似，但是，其他的内容则来源于我个人对此项目的感受和深入研究所得到的材料。

当我开始研究NLP的时候，大量的材料都会使我成为一个不错的治疗学家。可是，我不是一个治疗学家，也从来没想成为一个治疗学家。所以当我在日常的研究中开始利用这些材料时，我不得不对其进行某些变动，以适应我的要求。随着时间的推移，我开始依靠利用这些经过改进的技术而获得完美的结果。这样，我就继续对这些材料进行了更进一步的改编和发展。

我把这些情况提供给你是为了引起你的注意，这样你就会明确应该学什么，不应该学什么。我在此提供的材料与我能肯定地称之为NLP的原始材料非常相似，但是，它也是经过彻底修改的，所以其中的某些部分看起来与传统的NLP不一样。它是一张不同的地图。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我的NLP地图主要集中体现下列的成果:

- 扩展你对这个世界上什么是可能的的想法。
- 增强你取得成果的能力。
- 为你提供支持你利用信息去获得成功的思维方式。
- 消除那些阻挠成功的、被误解的观念。
- 提高你的交际能力。
- 帮助你最大限度地充实你的生活。
- 通过最小的付出来完成这种充实过程。
- 使整个过程既简单又有趣味。

发生转变的必要条件

如果你想让你的生活彻底与以前不同的话,你就必须转变它。通常说来,变化应从内部开始,然后才在外部表现出来。换句话说,你首先得改变你自己,然后,你才能使你周围的世界随着你的转变而转变。

通常,应用在NLP中的一个模式表明,为了使转变发生必须要具备三个条件:

1. 你一定想要发生变化。
2. 你必须知道如何使变化发生。
3. 你必须有使变化发生的机遇。

除了这些外,我还增加了以下二条:

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

4. 你必须具有使变化发生的意愿。
5. 你必须要有去做些什么以促使变化发生的意愿。

第1条和第5条讲的是动机。是什么驱使你要发生变化？如果你在人际关系上处理得不好，你第一个问题可能是："难道我就希望把关系搞成这样吗？"（第1条）。如果你的回答是肯定的，那么你的下一个问题可能是："我愿意做些什么来改变这种关系吗？"（第5条）。如果你对上述两个问题的回答都不是肯定的，那么，你人际关系中对你的挑战可能就与动机有关。

第2条讲的是知识。如果你很难把钱挣够用的话，你可能会问你自己这样的问题："如果有人用枪抵住我的脑袋，叫我去挣更多的钱，我能把钱挣来吗？"如果你的回答是肯定的，那么，障碍就与动机或者意愿有关。但是，如果你的回答是否定的，障碍就与知识有关（怎样去做）。

第3条讲的是条件。尽管难以控制，但是它们可能会置于你的控制之下，而不像你所认为的那样。如果你想当美国总统，可你生来就是一名法国公民，那么，美国的法律就不允许你成为美国总统。这种限制可能会转变成一种机遇。它可能阻碍你成为美国总统，因此，你就可能不得不把你自己限制在国务卿的角色之中，就是德国出生的亨利·基辛格所拥有的位置。作为四位总统的主要外交政策顾问，基辛格是美国政府多年最有影响力的人物之一。

如果你想在NBA队里打篮球，但你只有4英尺高并只有一条腿，体检你就不会合格。这样，你就又被限制到了一种机遇之中。可是，只有5英尺3英寸高的萨洛特豪尼特队的马格西·鲍格斯却证明了NBA的体检条件并不像多数人所想象的那么严格。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第4条与你的下意识信念和价值系统有关。如果你想4分钟跑1英里，但你那种根深蒂固的信念系统告诉你，4分钟跑1英里从身体上来讲是不可能的，你就可能永远做不到，因为你不会有那种意愿去那么干。如果你想有更多的钱，但是你所知道的唯一方法就是去抢银行，这样一来你的价值观念就阻止了你去那么干。还有，就你目前的知识水平，你也不会有去那么做的愿望。

当你开始去看看在你的生活中什么是可能的时候，这5条就变得很重要了。你要是看一看你要达到的目的，如挣更多的钱，建立一个完美的人际关系，或者在事业上取得成功，你就会发现，如果你尚未获得这些东西，那么它几乎总是上述这些条款中某一条所讲的问题。

这就解释了像托尼·罗宾斯这样的人所发表的有关动机的讲话为什么这么深受欢迎的原因。他们不仅使人们得到激励（要做和去做），他们还帮助人们改变他们对什么是可能做到的信念（去做的意愿）。很多时候，帮助你意识到什么是可为的和激励你去采取行动，是你要达到你的目的所必须做的两件事情。

首先，这本书将专门论述你对什么是可行的这个问题的信念（去做的意愿），然后将教你应采取哪些步骤（怎样去做）去实现你的目标。几乎在所有的情况下，你都会发现你已具有了“机遇”并达到了所要的“体检条件”，这样一来，剩下的一切都会成为你去采取实际行动的愿望。当你知道怎样去做，并在这学习的过程中继续得到支持时，这最后一件事就很容易做到了。

知 道 结 果

我发现我经常得面试求职者，并要作出是否雇用求职者的决

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

定。面试过程中，我问申请者的首批问题之一就是："你要得到什么？" 这是一个简单的问题。可是就这一简单的问题，你会对我得到的答案感到惊讶。

大约70%的申请者对这个问题根本回答不上来！想一想吧。多数人为得到一份工作做了多大的努力。他们写自传、写信封，购买新衣服，确定面试时间，并且要花费时间放下手上的活来参加面试。可是在花费了时间、付出了努力之后，许多人甚至连他们在工作中希望得到什么都说不清楚!

多数人并不知道他们希望得到什么。事实上，许多人走完了他们的人生之路，也从未问过自己他们希望得到什么。就是在少数问过他们自己这个问题的人之中，许多人也未得出过一个明确清晰的答案。在得到答案的极少数人之中，仅有更少数的人能用术语把他们的回答表达出来，这些术语使他们想找份工作的目标得以实现。

多数人达不到生活中的目标，是因为他们没有意识到他们到底要得到什么。这几乎就好像某天他们醒来对自己的年龄感到惊讶，并对生活为什么是这个样子感到莫明其妙一样。许多人从未明白，是由于他们一直辛苦地工作才刚好达到了现今的处境，他们当初并不知道要朝哪个方向走。在NLP培训课程中，我们常听到这样一种说法："如果你不能确定你要朝哪里走，那么此处就是你的葬身之地。"

对NLP的三步总结

NLP之所以如此有效，其原因之一就是它始终把注意力放在了目的上。现把NLP总结为以下三个基本步骤:

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一步 要知道你会得到的结果。

第二步 要看到你正在取得的进步，这些进步会与你得到的结果有关。

第三步 由于要注意取得预期的后果，你要改变你的行为，以便对第二步你所得到的反馈作出反应。

在本书和普通NLP中，这些步骤实际上是每个过程和技术的构成材料，有时不那么明显，有时则很明显。

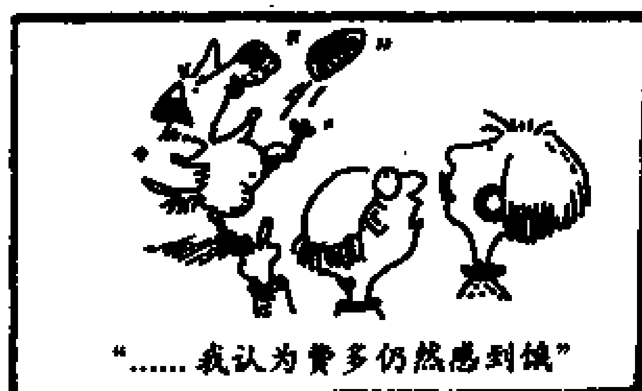
第一步
知道你会取得的后果



第二步
具有要知道你正在取得的进步的意识



第三步　改变你的行为



“……我认为费多仍然感到饿”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第三章

有效的思维方式

有人曾给我讲了一个有关变化的故事。有位妇女去找顾问医生，告诉医生说她很灰心失望。她详细地讲了她所面对的挑战和问题，并问医生是否能帮助她。那位医生说："可以，我一定能帮助你。"接着，他便提出了几个步骤，要那位妇女照着去做。

但是，当医生把那几个步骤写出来后，那妇女便说做不了。她说，不可能做到医生所提出的要求。可是医生知道他的要求是可行的，所以他接着说道："你身体有什么问题使你不能这么做吗？"她回答说没有。"有某种外在的因素或力量使你不能做这些事情吗？"她也说没有。"你对这些事情是怎么回事理解不了吗？你感到迷惑吗？"她再次说不。

就此，他问道："这么说来，存在什么问题呢？是什么东西可能会使你说你不能做这些事呢？"她答道："问题是如果我做这些事，我就不是我了。"

这位顾问医生高兴地回答道："太对了！变化的全部目的就是去做'不是你'的某种事！否则的话，也就无所谓什么变化了！"

有时候，阻碍我们得到我们所要求的东西的最大障碍并不是来自外部世界，而是来自内部世界，这些障碍以信念、观念和思维方式的形式体现出来。如果这些东西阻碍了你行为上的改变，那么学习"怎样"去采取与以前不同的行为，对你来说也不会有任何好处的。为了得到回报，你需要有一个起着支撑作用的信念、观念和思维方式的框架。在上述这个例子中，那位妇女的障碍根源

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就在于"她是谁"这一信念之中。

在以下的几章中，我们要看一看一些有效用的技术。你会学到怎样利用一些你从不知道但又确实存在的方法去听取别人的意见；在讲话方面，你将学习怎样才能做到能言善辩并能鼓动人们更愿意接受你的观点；你将学习怎样去得到别人的注意，并使这种注意一直维持到把你的观点表达完了；你将学习说服他人的基础是什么及使别人理解你的基础是什么，从而使你的观念为他人所接受。你将学习怎样文雅地向别人转达不好的消息，怎样在不利的条件下去得到有用的结果；你将学习怎样有节有力地否定对方，怎样提出既会被接受又很有用的、建设性的反馈意见。

但是，学习怎样去做这些事并不一定是说你将去做这些事情！知识就是力量，但只有在得到应用时才是如此。未被利用的力量被称之为潜在的力量。我们所有的人天生就具有比我们所想象的大得多的潜在力量。

想一想一个信念可产生的后果吧。数年来，管理培训学院已经接受了皮格梅隆效应。《皮格梅隆》(*Pygmalion*)是乔治·肖伯纳于1912年所写的一出剧，它再现了一个希腊神话时代的概念。(它靠1956年的百老汇音乐片《我的美人》——*My Fair Lady* 而名扬天下。)剧中，两个上层社会的先生做个实验，检测他们是否可以把一个下层社会的伦敦卖花女转变成一个上层社会的贵妇人。这位乡土味十足的卖花女受到了适当的训练后，被带到了上层社会的众人面前。结果他们把她看成了与他们同等的人。可是令她的教师们惊讶的是这个女孩不仅仅是简单地愚弄了这些人，她的转变竟是如此之到位，以至于她的个性也完全转变成了一个真正上层社会贵妇人所具有的个性。

在管理界，皮格梅隆效应指的是一个管理者的信念对行为所

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

产生的影响，甚至是对那些与管理者一道工作的人个性方面的影响。有材料记载的例证充分证明，管理者的消极信念会使雇员的期望值降低，而管理者的积极信念则会鼓舞雇员们向更高水平努力，在提高自己的能力上用劲。

看看罗杰·吉尔伯特·伯尼斯特的经历吧。他是英国的径赛运动员，他于1954年5月6日以不到4分钟的时间跑完了1英里，成为创此径赛记录的第一人。在他创此成绩之前的数年时间里，医生和与他一样的运动员都坚信，4分钟之内跑完1英里从人的身体条件上来讲是不可能的。看来，这种阻止人们去努力的信念已到了寿终正寝的时候了。因为在罗杰·伯尼斯特之后，仅过了46天，又有约翰·兰地创造了新的纪录（3′58′0），伯尼斯特接下来于同年8月7日梅开二度。一旦4分钟跑完1英里不可能的思想被反驳倒以后，“障碍”便成为一个可达到的目标，4分钟跑完1英里也就经常有人能做到了。

这就是影响了现实的信念的力量。不论你的信念是来自外部（其他人的信念）还是内部（你自己的信念），它们都能对你的成功、你的效应和生活产生戏剧性的影响。如果你坚持限制性的信念，你就会建立障碍意识，来支持这些信念，因而也就建起了限制因素。可是，当你坚持自己能行的信念时，你就赋予了自己使这些信念变为现实的力量，从而你就赋予了你自己使生活更充实的力量。

NLP十分强调信念和信念系统的重要性。许多NLP训练课程都是从阐述该项目的一系列重要信念开始的，这一系列重要信念被称之为“NLP的先决条件”。虽然培训者有时会变换一下内容，但这些先决条件的大部分内容是不会改变的。这些先决条件是基本组成因素之一，它们界定了什么是NLP，什么不是NLP。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

除此之外，NLP的培训者们往往以一种他们称之为“确定框架”的内容开始他们的培训课程。这是NLP的术语，用来要求你按照NLP推崇者所建议的方法去认识你自己的经历。实际上，他们是要求你接受那些影响你怎样对这种培训和提供给你的信息作出反应的思维方式，即使是暂时性的也应如此。在很多情况下，这些先决条件和框架最终被受训者接收到了他们个人信念系统之中，从而为他们的个人成长做出重要贡献。

NLP中一个常用的框架就是“‘好像’框架”。随机应变采纳某种补充性意见会大大提高你从新想法中得到益处的能力，在“好像”框架中，要求你去接受标有“好像”是真的这个说法的信息：要求你暂时对任何与这种新信息相悖的东西产生怀疑，并要求你在培训期间与新观念“合作”。这种框架允许你去体验、去评估在“尝试”新信念期间所得到的成果。这个过程会大大提高你从新思想中获得益处的能力。

在这种学习过程中，一种最大的、影响到效果的障碍，就是人们在理解之前对材料所产生的抵制心理。实际上，本书或其他书中所谈及的每个概念和思想都是可以争论的。如果你的功夫下到了，你就可以找到否定几乎所有事情的方法，甚至这个结论。但是，在理解前就予以否定（在此我不严谨地随便提了一下“理解”这个词，因为以后我们要讨论这个问题），会使你在这件事上得不到任何好处。暂时对你的不同信念持怀疑态度，就会使你自己获得机会去“得知”新的信念并且使你自己判断出哪部分对你来说有价值，如果其中确有有价值的东西的话。当你对新信念有了更多的体验时，你就会积累更多可以支持这些信念的例证。这样一来，把这些新信念的全部或部分内容吸收为你自己的信念就比较容易了，当然是在你愿意这样做的前提下。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我确信，不论是应该通过NLP还是通过其他的方式，就一个人而言，其变化的主要方面必然取决于他能否接受不同的、更有效力的信念。在我看来，信念上的转变才是你能为自己创造的最深刻的、意义最深远的转变，而且为了适应你的新信念，看起来你的外部世界也会发生相应的变化。

现在让我们来看看各种不同的有效的思维方式，通过这些方式来谈谈个性发展的过程。这些思维方式可能早已是你信念系统的一部分，可你甚至还没意识到，它们怎样在你身上已起到了作用。可是，如果这些信念在你身上尚未根深蒂固的话，你就可以设法把它们放到一边，暂时利用一下"好像"框架。在知道你的核心信念和价值系统是安全的而且保险的这一情况下，你去体验一下每一种思维方式。当你考虑并暂时采纳每一种思维方式时，一定不要去考虑这些思维方式怎么都会是错的；相反，你首先要尽最大的努力去接受它们，然后集中注意力去搞明白它们怎么可能会是对的。要想尽办法以这些思维方式都是正确的而且是真实的这个观点去理解这每一种思维方式，并且对其试行一段时间。你就可能发现，某些思维方式正是你所希望作为你自己的信念而加以巩固的东西。

你的生活是你采取行动或者不采取行动的结果——责任型思维方式

责任型思维方式在所有的思维方式中也许是最有影响性而且最有力的。它坚持认为你要对你的生活负责。你的生活，也包括生活中的每件事，是你采取行动或不采取行动的结果。

这正与受害心理相反，因为有受害心理的人因他们在生活中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的处境而责备别人。具有受害心理的人不改变他们的生活，因为他们认为别人对他们施加控制。如果你接受了责任型思维方式，你就会明白是你把你的生活塑造成了现在的样子，所以你也有权力使它与以前不同。

这个概念并不总是能立刻被人们接受的，而且常常会立即遭到反面例子的反驳。因为不管怎么说，你会对中东的战争负责吗？你会对天空中的星星负责吗？当然不会。其实，与责任型思维方式相对抗的例证，相对来说是很容易找到的。但不幸的是，这些相对抗的例证经常引起人们去过分扩大了他们的影响界限。如果你对中东的战争或天上的星星不负责任，那就很可能在这个世界上存在着许多你不负责任的事情，对吗？

不幸的是，这种扩大化可以驱使人们进入一种受害似的、无力的思想状态。如果你是一起犯罪案件的受害者，你有什么责任吗？如果你在的公司因规模变小而把你解雇，你要负责吗？当他人误解你时，你也要负责吗？如果你率先理解了这种思想，即世界上所发生的多数事情都不在你的控制之内，那么，再来考虑这些日常的各种情况也在你的控制之外就很容易了。

你对你每天什么时候起床负责吗？你可能会认为你的苏醒时间是由你的工作决定的，但那真的不是你决定的吗？你对你有多少朋友和交情如何负责吗？你对你的爱情负责吗？你对你的健康负责吗？你对你的精神生活负责吗？你对你的家庭负责吗？你对你自己的感情负责吗？生活中你能控制上述这一切吗？

责任型的思维工作方式要求你对这些情况和许多其他情况作出肯定的回答，并承担对它们的责任。要求你从一个反方向引出一般性结论。你知道，在你的生活中存在着你要完全负责的事情，存在着完全在你控制之下的事情。所以，责任型思维方式要求你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把这种看法推广到你生活中的其他方面去。

不要忘了，试行一下这种概念，看看这种思维方式怎么会是可行的！

责任型思维方式要使你不断地获得能力。你虽然可不对中东的战争负责，但你要对你对中东战争的看法负责，对你对这场战争关注程度和思考负责，对你所考虑到的它的重要性负责，对你自己的感情反应负责。



责任型思维方式帮助你控制你的生活及对其作出的感情反应。

想一下这种思维能对你做些什么吧。如果你的上司在众人面前羞辱了你，一种潜在的反应可能会是对你的上司不满，并且自己感到泄气。但是，具有责任型思维方式的人则可能会有另外一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

种潜在的反应。你可能会相信，这种羞辱行为是由于你行动或不行动所导致的。

这种思维方式使你具有了能力。它允许你考虑，你可能做了什么而导致了羞辱的发生。你没能成功地为你自己辩护吗？你用某种你现在尚未理解的方法先发制人了吗？在以前的相遇中，你没能进行有效的交往吗？以前你与此人没能建立起很牢固的关系吗？

不管你会作出怎样的回答，你已把你的注意力引向了在你控制范围内的事情上。你已把你的精力引向你能改变的事物上去了。你提高了你的能力水平，从而也就提高了你对这种形势做出反应的能力。

想一想你与上司的一次羞辱性交锋可能会产生的后果吧。你的工友们和同事们可能会以一种受害心理来找你，并告诉你你的上司是个什么样的人。他们可能会说他之所以那么干，那是他的特性，谁也改变不了，对他的所作所为你只能抱怨，一点别的办法也没有。你可以鼓动你的工友、朋友、家人对你的上司表示怨恨。可是，如果你真想那么做的话，你就可能使出大力气去散布这种想法，从而会全面增高你生活中的敌意和受挫感。这只能是雪上加霜。

利用责任型思维方式来考虑问题，你会相信，那位上司之所以表现出这付样子，是你采取行动或不采取行动的结果。你要想法改变你的行为，以后的冲突结果就会有利于你。话又说回来，你的上司要是对英国女王讲话也会那么干吗？对美国总统？对小孩？对甘地？假如这些人被暂时放入你的体内，他们对这种情况会怎样做出反应呢？他们会使事情发展不同吗？他们会怎么做呢？如果你对自己提出这些类型的问题的话，你就会开始发现对情况做出建设性反应的方法。

生活中，你在各种相互作用因素中所充当的角色会影响到这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

些因素所产生的结果。女王和总统也是像你一样的人，既然他们很可能去做某种事情，并使情况产生不同的后果，那么你也能。如果别人对你的行为做出一种不欢迎的反应，那就表明你的行为不会产生一种你所要求的后果，也表明是改变那种行为的时候了(记住NLP的第三个步骤：要想得到你所期望的后果，就要变换你的行为，以适应你在第二个步骤中得到的反馈)。责任型思维方式认为，你要对你从他人处引发出的行为负责。交流不是各负一半责任，而百分之百是你的责任。当一种局面看起来似乎超出了你的控制时，你的行为就表现得好像你在这种局面的形成中莫明其妙地充当了一个角色；而在此过程中，以下的各个步骤也好像在你的控制之内。你要寻找方法，使你以后的经历更有利于你。你要找到一种方法做出反应而不是责备。

最初，一些人在实际应用这种思维方式方面存在着困难。你怎么甚至会自称你周围所发生的事情，是你采取行动或不采取行动的结果呢?

把你的注意力从这种思维方式是不是真的这个问题上移开，而集中到生活中是什么给你带来了最好的后果这个问题上，这对你是很有益的。哪些思维方式会使你的生活更好、更有成果、更充实呢？许多不同的人，包括我在内，已经发现这种思维方式对个人的成长、感情的丰富，以及伟大的个人影响力的形成都是至关重要的。这绝不是夸大其词！这种思维方式具有超乎寻常的力量和影响性。

由于人们一次又一次地、坚信不疑地接受和应用了这种思维方式而重新获得并创造了充实的、赋予了能力的生活。本书中，我将继续谈及这种思维方式。如果你还没把它融入到你的信念系统之中的话，我劝你，每次我在此书中提及它时，你都要重读一下

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这部分，因为接受它的第一步是理解它。

机器人作业

在讲述有关个人成长的课上，有一次留给我这样一个写作作业：在90分钟的写作时间开始时，发给你一个提示，上面写道：

> 在此之前，在你的生活中，你相信你与我们中的其他人是两码事。你认为你有你的生活，我们有我们的生活，两者互不联系。这不是真话。
>
> 事实是，你是这个星球上唯一的人。我们其余的人都是机器人，我们都由你为我们编程序。你为我们创建了处理最小细节的程序，将其编排出来，然后你就会把这一切都忘掉。在此之前，我们所做的每件事都是你事先安排和编了程序的。我们百分之百地执行你的指令。
>
> 生活中是你给我定出了程序，向你提供这个信息。你指令我去要求你再花费90分钟，写下这些问题的答案：
>
> - 你为什么要为你生活中的机器人编排程序，要它们去做它们已做了的事情？
> - 你为什么要挑选这些特定机器人，来进行你最经常进行的相互反应？
> - 你为什么给我们编排程序，让我们按照我们曾用的方法去做我们所做过的那些事情？

你应花点时间做做这个练习。对我来说，这个练习把责任型思维方式嵌入到了我的经历之中，并把它从一个概念性的想法转变成了我信念系统中活生生的组成部分，如果你现在没有时间去做这个练习，那么我劝你，在以后几天里安排个时间做一做。你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要对你的生活负责，你完全可以找出90分钟时间做做这个练习。

以更有作用的过程来取代内疚

如果你接受了责任型思维方式，而且与此同时，你以更健康、更有用的过程来取代现在具有的自疚、责备和羞愧感，你的健康和生活状况就会好得多。对你的生活负起责任与用你的失败来给你当头一棒可是两回事。我们要赋予你能力，可不是要用大棒子揍你！

乍一想，许多人会认为自疚感会阻止人们去做那些坏事、丑事。但让我们想一想，是什么阻止你去偷窃？是害怕有内疚感吗？还是感到做一个真正的人很重要呢？是什么阻止你去欺骗你爱人呢？是害怕有内疚感吗？还是你对这种关系赋予价值，不愿做任何损害这种关系的事呢？当然是后者。内疚感可能会引起你对事情的重视，但是，是你的诚实感决定了你的行动。

当你更仔细地观察事物时，你就会意识到你内在的道德感，是你决定采取行动还是抑制自己的真正动力。当你所采取的行动在某些方面破坏了你的某些道德观念时，那并不意味着你是个坏人，而是意味着你没有能力去解决生活中的某个难题。如果你处于这样一种处境时，你不必感到羞愧，你需要的是支持！

控制自疚感的技巧及自疚感背后的侮辱史使人们有了怀疑自疚价值的合法理由。但是，许多人非常熟悉的、自然的感情过程又会怎样呢？由于会对某事感到内疚，你决定不去做它，这时又会怎样呢？

内疚是一种与如何评估正确与错误紧紧相连的感情。它是一个警钟。当你所采取的行动或不采取行动与你的价值观不一致时，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

它就会警示你。它会使你在采取行动之前仔细考虑所对待的事物。从正面讲，自疚感会抑制潜在的因素去采取毁坏式的行动，但从反面讲，它也会使承担起改正问题的责任更加困难。陷于自疚感的人经常让自疚感去主宰他们。这样，他们就不能建设性地对严峻形势做出反应。

此外，自疚的感觉使人总是想起以前的情形，从而就往往导致无意义的自我谴责、自我批评及自尊感的下降。在大多数情况下，这些感情和行为与形势不相匹配而变成毁坏性的动因。自疚感中具有习惯性的、让人衰弱的因素是某种无意义的、应该予以避免的东西。它不但对身心有害，而且实际上会阻止你去解决这个问题。

自疚感的另一个问题就是有些人利用它去抑制别人的行动，尤其是孩子们的行动和被爱的人的行动。这种习惯往往是根深蒂固的，因而人们经常意识不到他们的所作所为。有多少父母告诉过他们的孩子们他们“应感到害臊”？今天，如果你仔细看一下夫妻间或家庭之间的相互反应，你仍将经常看到正在不起作用的自疚控制的基础，这些基础经常以“只是开个玩笑”的形式出现，这些基础起着消极操纵、压抑的作用。许多时候，人们只是没有意识到他们在干什么，所以就不参与相互的指责，这就是一种会产生自疚感的操纵形式。

当你负责任地利用自疚感时，自疚感则是一个短暂的警示标志，它使你认识到某个问题的存在。你就会对其做出反应，然后将其避开。当你毁坏性地利用自疚感时，它就会变成一种控制手段，或许会失去控制而引起不必要的不快，并且对要达到的目的不起任何作用。

例如，你可想象以下的情况。你在考虑是到你继母那儿参加

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感恩节聚餐呢，还是单独与你的爱人在一起过节呢？两件事你不能同时做，所以你得有一个做出决定的过程。

你想不去继母那儿吃饭，但你觉得那样做会使继母大失所望。自疚感起了作用，你觉得很差劲。

你想去继母那儿吃饭，但是你又觉得非常有必要花点时间陪陪你的爱人，因为有很长一段时间，你已忽略了二人之间的关系，而这种关系对你来说又很重要。自疚感起了作用，你觉得做得很不够。

甚至会更糟，因为自疚仅仅是开始。你不但对不去吃饭的想法感到不好，而且你还会想起以前每次对继母不够敬重的情况，因而也就愈加感到不好。与此同时，你还会鬼使神差地回想起每次你怠慢了你爱人的情况，从而使你感觉更糟。

最后的结果是你对所有的事都感到不对。现在才是 11 月初，所以你得继续折磨几个星期。至少要在这所有的折磨结束后，你才会有个决定，对吗？至少这些极糟的感觉已帮助你解决了这个问题，对吗？不幸的是，它们并没有。相反，你压制了你采取任何行动的能力，从而你的痛苦引导你完全避开了你所面对的事情。结果，你没能找一个解决问题的办法。

直到最后一刻，你才会做出决定，因为你完全知道怎么也得做出个选择，自疚感占据了主导地位，你会觉得两边都对不住。你甚至可能倾向于做出使一个人满足的决定来把事情搞糟，然后再编出一段谎言，用对方来掩盖自己。许多人不就是这样收场的吗？这样做，他们也感到内疚！因为这是自疚感的毁坏性力量。

正确的办法应该是用真正起作用的、能帮助你解决问题的而不是把事情搞得更糟的方法来取代自疚感。如果你直接地去研究这种矛盾，而不是带着给你造成负担的消极感情因素，你就能判

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

断出问题的根源在何处，然后就可能找到一个相应的解决办法。你会使你自己处于一种随机应变的状态来谈论这个问题，能找到有用的解决办法如创造力、促动因素、首创精神及自豪感等。

假如在我们所举的感恩节晚餐的例子中，你决定从这样一个视角来看待这个问题：到继母那儿去吃饭很重要，因为你想改善同她的关系。与爱人在一起也很重要，因为你珍惜与你爱人的关系并想表示出你对这种关系的重视。这是两个相关的问题。你一旦认识到二者是一致的，而不是感到顾此失彼，你就能够把注意力转移到如何充分利用你的积极因素来解决这个问题上来。当你意识到你的评价能力使你成为一个支持他人、疼爱他人、关心他人的人时你甚至会沾沾自喜的。

在处理这种左右为难的问题的过程中，你会发现你不可能同时满足你多方面的要求，但是你能找出向各方进行解释的办法。你可能会选择与你爱人在一起，因为你想巩固你们的婚姻。对于另一方面的要求，你会让你的继母知道你是多么珍惜你们之间的关系，你派人送去鲜花或写去一封让人心里热乎乎的信。不管你决定怎么做，你要选择一种与以前不同的、帮助你得到你的价值的方法。最终的结果是为实现你的价值要采取负责任的行为，这样在处理问题的过程中，你就会逐渐对自己感到满意。我敢说这样就会把自疚感赶出去！

在本书的以下内容中，我们要对某些可以使你在感情上得到有效控制的方法进行详细的考察。你会有在不同的情况下表现出不同感情的能力。这或许是你有生以来第一次具有去选择自疚或不自疚的能力。这可是一个令人吃惊的方法。

可是，讲到那部分时，我还要强调，尽管那些我们称之为“消极”的感情不好，但是利用这些感情也能达到有用的目的。自疚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感会使你警觉到应该仔细检查一下你所采取的某种行为与你的价值系统中的某些方面之间所存在的某种矛盾。在你的身边存在着这种提示你去注意的东西，对你来说是有用的。但是，一旦提示你，你就会需要利用你的全套办法去着手解决矛盾，这样你就可以采用一种建设性的、有利的方式来解决问题。我认为当你觉得自己足以能够处理这些问题时，你在审视问题和找出解决办法方面就会前进一大步。

双赢是唯一的、现实的选择

我认为双赢的思维方式应贯穿人类相互关系的各个方面，它是唯一的、现实的选择。双赢的思维方式既是一种评估行为或潜在行为的方法，也是判断这些行为是否能为当事各方所接受及要求的方法。评估一种行为是不是一种双赢的行为，最简单的方法就是判断一下双方对结果是否都感到满意，是否都从中得到了好处（他们觉得得到了好处，而不必是你觉得）。双赢的思维方式是基于人们之间的相互作用是合作性质的，而不是竞争性质的这样一种信念。例如：我希望晋升职务，所以你让我去承担一个不好干的项目，如果我很高兴地接受了那个项目，你就会因我的努力而提升我，那么就很可能构成一种双赢的局面。

尽管“双赢”这个短语只有两个字，但你要明白，“双赢”还包括着那些没直接参与进来的其他各方的利益。双赢应是全面的，所以，你必须考虑到所有受到你行为影响的人的需要和要求，或者由此而产生的不足。在NLP中，这种全面考虑问题的观点经常被看成是“生态学”。

作为唯一的选择，双赢的方法与你以前可能已探索的方法略

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有区别。例如，斯蒂芬·科维先生在他的杰作《高效人物的七种习惯》中写道：与别人建立关系的最好途径就是力求双赢，否则事情就办不成。尽管我倾向于使用不同的语义学来表示一种重要的观点，但科维先生和我在此问题上，很可能取得概念上的一致。我的观点是：你每次采取的行动或不采取行动都会对你周围的世界产生影响，所以，甚至没办成的事也可能用“双赢”的条件来评估。只有创造了一种双赢的氛围，“办不成”才是一种适当的反应。不采取行动是一种无形的行动，同样可以用你评估行动的标准予以评估。

如果你和你的爱人住的房子引起了你爱人健康上的问题，你们俩就可能要采取行动。如果你爱人想在山区买幢房子，而你想在海滨租幢房子，这样，你们就有了相对不同的标准。如果你们在往哪儿搬的问题上达不成一致的意见，一个“不处理的意见”就是干脆不搬。可是，对你爱人来说，那可仍是一个损失，因为健康问题仍未得到解决。双赢作为唯一的选择要求你们做出合理的安排，满足各方的需要和要求。

对双赢的全面认识不仅要求你考虑你和你爱人的需要和要求，还要考虑那些其他的可能受到你的行为影响的人的需要和要求。你们俩可能会就一幢房子达成一致意见，决定搬家。但你们的选择要求你们做出经济上的安排，因为，你们只有从银行里取出你们为孩子上大学准备的钱才行。这就会影响到孩子们的需要和要求，这就非常可能不是一个对双方都有好处的安排。或许，你要盖房子的土地是本地人的墓地。这就会影响到这些人根深蒂固的精神需要，这也很可能不是一个双赢的安排。

双赢的概念相对来讲是容易理解的，可是，这个概念的应用有时却不是那么直截了当的。例如，当某种事物会给别人带来益

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

处时，你怎么会知道？谁给你的权力，让你代表别人去做出那种决定？你怎么会知道谁会去考虑你所采取的每个行动？这些都是难以回答的问题，因为答案相当复杂。

本书中，我将向你提供一些探求这些问题答案的技巧和方法。你会发现，许多时候人们会对一种解决方法有着一致意见，相信那对他们有利，但直到最后才意识到那是一个馊主意。这就再次表明，这种情况经常是没有直接触及到核心价值的结果。从认知的角度看，取得了一致的意见（一种外部的认可），但后来当他们真正意识到所达成的一致并不能取得他们内部的认可（与他们的价值系统不一致）时，他们就可能感到受了别人的控制、凌辱或者欺骗。你最大的愿望会由于拙劣的方法而成为泡影。

通过责任型的思维方式，辅以双赢的思想，再利用本书所列举的技巧，我会让你不仅承担起同意把双赢当作唯一的选择的责任，而且比那还要做得更多。我还要你承担起责任，去帮助得到确保最后的结局是大家都承认的、双赢的结局所需要的信息。还有，接受了责任型思维方式，你会承担起责任，去确保在你的生活中避免造成一方得利另一方失利的局面，不论对方是否愿意接受某种使其失利的安排。

要始终记住贯穿本书的主张、思维方式、策略及所讲到的技巧都是用来帮助你达到尽善尽美的。还要记住，像“有效”、“成功”、“成就”、“完美”、“有能力”、“影响”、“说服”及其他与它们有关的词汇都有交织的、双赢这种哲学的因素。

任何人都不会在损害他人的情况下获得成功。我认为损害他人是一种不正常的行为。任何人在别人的操纵下或者强制下都不会发挥出效益。我认为那是一种失败的做法。一个想把人们领到不愿意去的地方的人不是一个领导者。我认为他的企图是不公正

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的。

取得真正的成功和效应不是一种单个的行为过程，而是一个整体的行为过程，有关各方都在取得成就中发挥了作用。

人是最宝贵的财富——协同思维方式

协同是一个过程，通过它，几个独立的方面可以一起工作，所产生的结果就会比各方面单独工作取得的成果更大。人们作为一个集体一起工作，协作就成了他们的特点。

在体育运动中，大家都知道，由明星组成的运动队（最优秀的运动员组成的队伍，一般说来没有经过共同的配合训练而组成的运动队）的整体水平要比运动员已在一起进行了一段时间配合训练的好运动队的整体水平低得多。就每一个方面而言，明星队都会有一个运动员，他的个人水平要高于普通运动员，可是，在整体配合上，明星队则不行。普通的运动员在集体上强于明星队的这种情况叫作协同作用。

今天，商业上的趋势就是创建大量的联合组织。在许多例子中，我们看到来自不同部门的工作人员被召集到一起，要求他们把他们的技巧传授给一个相对独立的集体。把复杂的而且内容繁多的任务交给这个集体，并要求这个集体把任务完成得尽善尽美。人们是这样希望的，但也往往是这样看到的：这个由各部门的人员组成的小集体所做出的工作成绩要大于那些把公司作为整体按正规工作程序工作的人所取得的成绩。

就总体来讲，这个集体的能力比整个公司要小得多，然而这种组建集体已被证明是一种用以提高生产和取得较好成绩的、行之有效的办法。这就再次说明了协同作用的结果。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

协同作用的发挥与个人的效应有直接的关系。许多人在考虑他们的工作时总是从技巧和任务的角度出发。如果你想当一个秘书，你很可能首先想到技巧能力：打字、文字处理、怎样接电话，等等。设计工程师的角色可能会使你想到画图、设计、解决问题，等等。人际关系顾问的角色就会使你想到劳工关系、雇佣实践、面试及雇用等方面的技巧。这再次表明，每项工作都暗示着你得考虑技术上的能力。

我们知道怎样帮助人们去学习技术、技巧，因为我们就是干这个的。如果玛丽因为没有能力去完成一项技术性的任务而没能取得成功的话，那么就要针对其不足之处进行培训。这种培训多数时候可能是成功的。

可是，本书的目的在于讲授对待人的技巧，专门研究人与人之间交往的技巧，而不是技术问题上的技巧。这些技巧包括交往、听取别人的意见，怎样领导他人，怎样说服他人及其他与人际交往有关的技巧。这是不仅仅要求人们去做的技巧。

我们对怎样帮助人们学习掌握人际间交往技巧并不总是很清楚。如果玛丽不知道怎样与他人一道有效地工作，你大概也不太知道怎么办。毫无疑问，可以找到有关的课程去学习。但是有用吗？你能获得真知吗？你对技术课程的学习充满信心，你对这方面的课程同样有信心吗？在当今社会里，有关人际交往技巧方面的信息——以及把这些技巧如何教授给他人的能力——发展和认识都远远落后于技术、技巧方面的发展和认识。

协同思维方式认为，你在世界上所取得的成功，不论是专业上还是你本人的，都和你与他人的有效相互行为有着最直接的关系。多数人能在成功、效应和成绩方面取得最大进步的领域应是与他人相联系的领域。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

看来在一个群体中要取得成功，在技术上我们仍需精益求精(如果计算机的微处理器有毛病，它就不能工作)，可是同时你得对协同思维方式有所意识才行。一些人组成了一个运动队，这个运动队经过了一段时间的磨合，它的工作效果就会大大好于由明星们组成的但未经磨合的队伍。

不论你是创建一个新公司还是组织一个生日聚会，你生活质量的高低都和你与人建立的各种关系的好坏和作用如何（就一种后果而言，是指某种因素所起到的建设性作用的程度）有着直接的关系。

平衡在生活中起着重要作用

对失去了平衡的人我们都有所了解。你可以想一想道·西姆普森这个极端罕见的例子。他是一位极富天才的好莱坞制片人，在制作风行一时的影片，如《最好的枪》(*Top Gun*)、《贝佛里山顶》(*Beverly Hills Cop*)的过程中获得了巨大的成功。可是在他获得成功后的几年中，在其职业生涯的高峰时期，他过起了嫖娼无度、大量吸毒的生活。他的“成功”与他在事业上所取得的成就紧密相连，但当他的一部影片不那么理想时，他便有了他自己所描述的“无限空虚、寂寞的感觉”。由于体内积存了大量的毒素，他52岁时便与世长辞了。

在工作中，工作狂可能会使出用不完的能量去处理所遇到的难题，可是面对家中所遇到的最小的挑战却畏缩不前。一个人说了算的家庭主妇可能为了她的家庭，多年来做了许多不必要的牺牲，可是她却没能为自己的最基本需要做些什么，这使她的生活在其家庭之外便失去了意义。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

失去了平衡，在生活的一个领域中所获得的成功就可能是整体灾难的一个组成部分。在一些实例中，极端的“成功”就是失去了控制的、不平衡的征兆。

平衡思维方式认为，生活中你取得并保持平衡的程度是衡量你生活是否成功的一个决定性因素。

许多人任其生活中的某些方面不断减弱也不予以重视，以至达到了最严重的程度。有人多年来一直大量摄入脂肪，而且不进行锻炼，对身体健康根本不在乎，就很可能在得心脏病以后才对健康问题特别注意起来。随之而来的就是，生活的一个方面开始给所有方面投上阴影。

如果你生活的一个方面衰退了，你得把它重振起来才行。但是，尽管这样，把软弱从一个方面转移到另外的方面，结果仍在过着不平衡的生活，这种现象很普遍，对健康的不重视最终会要求你对它完全重视。可是在这么做的过程中，你会忽略什么呢?

为了使你别过那种总是处于不平衡状态下的生活，平衡思维方式现在就要对你生活的各个方面予以重视。尽管有时你需要把你的注意力更集中于某一个方面，但平衡则要求你在这么做的同时，也要确保你生活的所有方面都保持相对稳定才行。

为了平衡，要求你在适当的时候放下工作，即使那样做对你以后的发展可能不太合适。为了平衡，要求你在需要休息的时候得休息，这样可使你保持健康，精力充沛。为了保持平衡，要求你花出钱和时间去提高自己和你的潜在能力，即使是在其他方面也需要这钱和时间的情况下也应如此。平衡是健康的、有回报的、有效果的生活的一个重要组成部分。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生活中影响平衡的各个方面

当你考虑你生活的整体情况时，你可以以同等重要的地位来考虑以下的内容。但是要特别注意所说的同等重要，并不是说在时间上同等对待，每个领域的质量是重要的，并不一定是指数量。

- 职业
- 金钱
- 性关系
- 非性关系
- 家庭
- 身体健康
- 情感健康
- 智力的充分发展
- 个人成长
- 精神

这种特殊的模式认为，每个领域对其他领域来说都是同等重要的，而且不存在谁先谁后的问题。就像坐在亚瑟王圆桌旁的骑士一样，地位都是平等的。

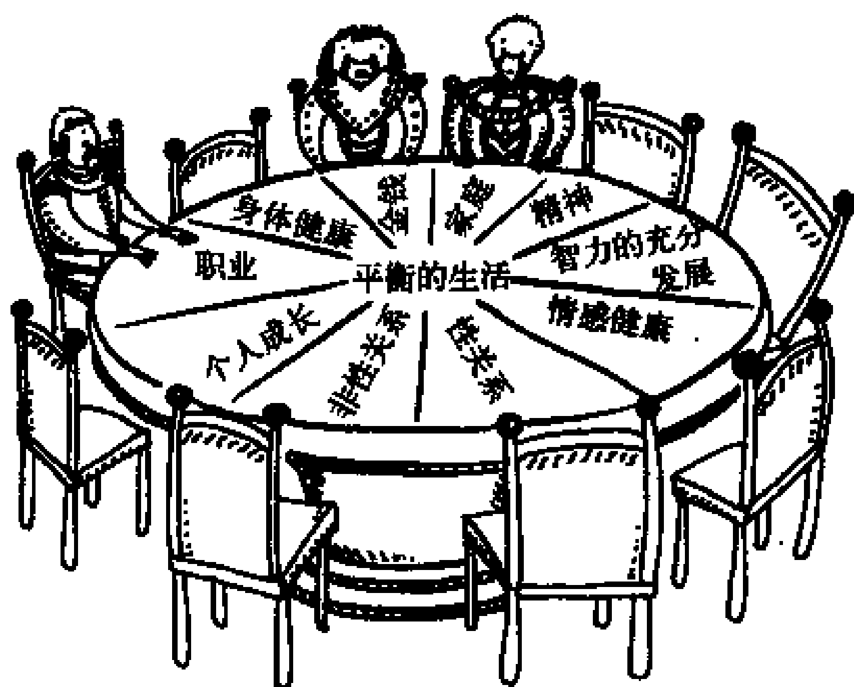
你考虑每一个方面的情况时，你可能会诚心诚意地问自己几个问题。首先，你的平衡程度怎样？每一领域的质量与其余各方面相比其结果怎样？除了事业上不够成功，你对精神方面的问题很敏感吗？你具有完美的性关系吗？除了感到压力很大外，你的身体很棒吗？你会问你自己这些类型的问题。在哪个领域里你希望有所变化？就每个领域而言，你都想当一个你想当的人吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其次，眼下你在如何引导你的行为和注意力？你在忙于继续改进你的强项，而继续忽视较弱的领域吗？你正在把你的主要精力集中用于你的健康，但没能得到回报吗？你花了最多的时间来改进你的工作，却忽略了性关系中或家庭生活中的重要事情了吗？

尽管本书不能为你解答这些问题，但它会帮助你去探索其中的许多问题，并鼓励你去找出你自己的答案。本书中所讲的技术和策略并不针对生活的任何特定的方面，你会发现它们是可一视同仁地应用到你生活的各个方面去的。

我劝你花上一点时间问问你自己上边所列出的问题。客观地看看在哪些地方、什么时候你可能需要帮助，然后利用本书去帮助你取得进步。当知道了在何处、何时应用这些信息时，你就会得到令人吃惊的不同结果。



我想，大家都知道在开会。在亚瑟王到来之前，我们最好围绕其余座位而坐！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你可向任何事学习甚至路标

有一次有人给我讲了有关学习的故事。有位滑雪技艺十分高超的人决定到佛蒙特州的苏格布什滑雪场去。那是他第一次到那儿去。他遇到了一些人，那些人建议他应去学习学习由教师讲授的滑雪课程。因为他已是一位非常出色的滑雪者，所以他就不想花大价钱去听滑雪课。但他的朋友们则坚持认为，他会从课上学到东西的。抱着不情愿的心情，他决定去验证一下。他到了办公室，交了款，然后就提前来到了那位教师要上训练课的地方。

这位教师曾是一个超级滑雪运动员，但现已近50岁了，体型也不那么优美了。另外，她的滑雪技巧也退步了，这一点可通过她滑雪时看得出来。这一点被她的这位新学生一眼就看出来了。

开始上课的时间到了。这个人的态度一下子就被那位教师发现了，便问他是怎么回事。他答道："你知道，我刚才在这儿看你滑雪来着，我可以告诉你，我滑得比你强得多。我不是在挑毛病，我只觉得你教不了我什么。"

听了这番话，教师并未恼火，只是说道："好哇，你的话可能是对的。这是你第一次到苏格布什来吧？"他回答说是的。她接着问道："你看到山底下的那块标牌了吗？就在通到这儿的那个叉道前。"他回答说他知道那个标牌，因为就是那块标牌告诉了他怎样才能到达这个滑雪场。她接着说："是的，那块牌子已使无数的人知道了怎样才能到达这儿。如果没有它，许多人就不知道转弯而走错了方向。"他同意这个说法，但有几分不解，心想这与滑雪有何相干呢？她又说道："你知道那块牌子可从未到过苏格布什吗？"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

结果，接下来的课是他听过的最好的课。你可以向任何事物学习，甚至一块路标。

要去理解那些你将永不会理解的东西

“我可一点不差地知道你是怎么感觉的。”或者“我明白你在想什么。”这话你已听了多少次了？“我知道，我亲自看见的。”你对这种说法怎么看？

这些话一般看来表示出了移情和支持的感情，但同时，我们也直观地看到这些说法远不够准确。在NLP的交际模式中，我们会开始准确地看出真正理解别人对世界的体验有多难和为什么这么难。

人类对这个世界的体验是通过他们的感觉来完成的（这些感觉是视、听、触、嗅和味及特殊敏感直觉的可能性）。可是，到达我们感官的感觉输入信号及大脑所接收的信息会被转换，这不仅是因为信息量太大处理不了，而且还因为这些信息还要通过我们以前的经验予以筛选。

作为我们生活经历的产物，进入的信息被曲解并有了倾向性。我们的态度、信念、决定、感情反应及价值观在帮助我们确定哪些信息可接收，哪些信息不能接收方面都起到了作用。它们使我们确定哪些信息要被转变，用哪种方法进行转变。这种转变进入信息的过程，向人们解释了为什么十个人看待同一事物会有十种不同的结果的原因。NLP将这种筛选过程归类为删除、曲解和概括。

原始感觉信息被筛选和曲解之后，我们就会将其再现。更准确地说，是对我们自己再现这些体验；我们创造出内在的想象情形（“我可清晰地看见她的脸，就好像站在眼前一样”）、声音（“我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

怎么也不能从头脑中把那歌声排除掉！”)、内部的言语（“我总是不断地告诉自己，情况会好起来的”)、内部感觉（“我觉得就好像要爆炸了似的”)，甚至还有内部嗅感和味感。正如我们生活中的体验同时涉及到多个感官一样，我们的内部再现也同时涉及到多种感觉。

我们对筛选过的信息流进行解释并赋予其意思。我们确定哪些事情我们喜欢，哪些事情是属于常规性的，哪些事情重要，等等。然后，每条再现的内容再按照有我们每个人所理解的意思的方法被进行特殊的编码。例如，一些人使用大一点的色彩鲜艳的图片对令人兴奋的事情进行编码，由此便有了“比真事大”和“大胆声明”的类似说法。时间和外加上的生活经历也可以引起这些内部代码的变化，但怎么变，能变多少尚不清楚。这就是同样十个人在一段时间过后会对同一个经历有十种不同的记忆的原因。

当我们决定向某人讲述我们的体验时，我们首先要把这种体验从我们的内部再现形式（内部的图画、声音、感情、气味、味道）转变成我们称之为语言的这种东西。如果一幅图画与一千个词相等的话，那么我们的多种感情，闻到的东西，尝出的东西得相当于多少词呢？有人写出了多卷的书，可只表达了一种爱的感情。用多少词才能准确说清楚薄荷和薄荷科芬芳植物在气味上的区别呢？要记住，你的特殊编码对你来说是一种意思（如比实物还大的图画)，但对另外一个人来说，未见得还是同样的意思。这就更加增大了这个过程的多样性。对你来说一个乖巧、大胆的想法可能令人兴奋，但对别人，一个乖巧、大胆的想法就可能是毁灭性的、令人望而生畏的。

尽管从任何一种经历，我们都可得到大量的信息，但我们一般说来，是想办法把我们的语言描述压缩成几个词或几个句子（要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知道，我们仍在谈论一种经历，可生活是一个连一个、一种不断流淌着的经历流)。

当我们最终用到这些词的时候，我们已经在某种程度上用到了一定量的经过筛选的信息，这些信息的部分内容对我们有特殊的意义，我们便将这些有意义的信息提炼成相对较小的词汇群，而且，我们往往认为这几个词就可以准确地向别人转达我们所见到的、所听到的、所闻到的和所尝到的全部内容，也包括实际上无法表达的感觉。

我们说的这个过程是对NLP这种交际模式的精炼描述，只是让你考虑到交际中的复杂性。这次不要急着想“理解”这种模式的细节。当你思考下面内容时，要轻松地在大脑中记住这些思想。

你们到一家饭店去吃饭，你的朋友点了海鲜汤和浇有特殊酱汁的色拉。这位朋友本人就是一位事业有成的厨师，而你知道，如果他来品尝一种食物的话，他会品尝出极细微的差别。他几乎可以不差分毫地告诉你菜中用了哪些调料，这菜是怎样做的，用了哪些配料及它们的新鲜程度如何。他尝了尝汤说道：“嗯，这汤很棒。”他尝了尝色拉说道：“嗯，这色拉的汁很好。”由于有了大量的相互不同的信息点和根据这个人的意愿而提炼出的感觉差别，他把他的感受精炼成一个字“好”。你认为你能真正理解他对食物的感受是什么吗？根本不可能！

但是，请等一下。我们还需想一想一个在听的人的情况。如果你真正在听的话——之所以这么说，是因为这种情况比你可能想象的要少得多——你就会听到几个正被讲的词，并开始产生意思。正像利用任何感觉经历一样，你利用许多种感觉方式来吸收信息，可能注意到你的朋友使用过什么面部表情，他用过什么样的语调，当你听到那些词时你有过什么感觉，甚至他用那些词时，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你对你自己在说什么。为了减少信息的数量，这种感受经过你的价值观、信念和经验筛选后被曲解。你写出你的“好”是怎么回事的历史，并曲解他的意思，使其所产生的意义与你过去的经历相一致。你利用你自己的内心展示方式再现出你的思维结果，并把它们编码，这样，它们就会有了你正需要的特殊意思。

除了这一切以外，你对你与他可能会有相同的内心体验是怎么看的呢？你们二人会产生同样的内部图像、声音、味感、感情、嗅感及使用同样的词汇，这可能吗？也就是说，上述各方面对你们来说，都会产生同样的内在含义的机遇又会怎样呢？你认为当你的嘴唇碰到汤的那一刻，你会准确地知道汤的味道吗？再则，我提过我已在里面放了鲲吗？

这一切都不外乎是一种非常奇特的方法，用来说明人与人之间的千差万别，而且这差别之大之广，简直会使你对它的一小部分也没有理解的希望。

当你开始注意与交际密切相关的各个过程时，你可能会不明白我们怎么可以理解任何人所说的任何事情，甚至是很细微的东西！因此，你现在可能会对要真正理解别人是一件多么令人敬畏的事情这样的问题有了更透彻的理解。

可是，这种思维方式并不是说你不应该努力去理解他人。正相反，用我们所说的“相互理解”的方式去关心他人，是人们相互作用的一种重要过程，因而，你应该不断地去从事这种活动才对。事实上，去理解你永不会真正理解的东西，你就会更加接近你要达到的目的。

宇航员站在地球上仰望天空时，他们明白光是穿过地球的大气层时被折射的。他们知道，他们所见到的并不真是他们所见到的东西，因为他们至少明白在某些方面真实的情况被歪曲了。这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

种理解就使他们去利用那些他们采取更有效的方法所获得的信息，以便得到更加准确的结果。同样的道理，“理解你永不会理解的”这种思维方式可以使你利用你采取更有效的方法所获得的信息，从而得到更准确的结果。如果我们要探索有关听的主题，这就将是一个需要知道的、极其重要的思维方式。

人们是感情第一，理性第二

如果你看过《星星旅行记》(*Star Trek*)原著的话，你可能还记得史鲍克这个人物。史鲍克所属的种族对感情没有体验，而是为其非常讲逻辑感到自豪。在此剧中，史鲍克经常让别人注意他们的不符合逻辑的、重感情的行为，并暗示他们的那些登不了大雅之堂的行为方式。尽管遭到他的指责，但经常正是这些不讲逻辑的、而注重感情的行为使剧情的发展最终转危为安。

史鲍克是一个半人形象，因而，他自己具有一定的感情。可是，他却要压抑并排除掉这些感情因素，以便把自己装扮成一个完全遵从逻辑、无感情因素的人。他的个人奋斗就是许多幕的主题。偶尔，当他人的一面占了上风时，史鲍克有时也会表现出感情色彩很浓的行为。人们就利用这些时机来谴责史鲍克的感情行为——一种他总是坚决否定的指控。

电视对我们的吸引力经常是来自于它对真实生活经历的描绘。史鲍克使现实生活中逻辑与感情之间的矛盾人物化了。

在我们典型的思维方法中，感情是没有逻辑的，逻辑也是没有感情的；逻辑是去做出决定而选用的方法。可是，正如史鲍克的例子那样，我们经常是依据感情来实施我们的行为，接下来又极力否定我们的感情在做出决定中起了作用。可是正如《星星旅

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

行记》中许多幕的情景所表现的那样，根据感情所做出的决定往往是所能做出的最好的决定。

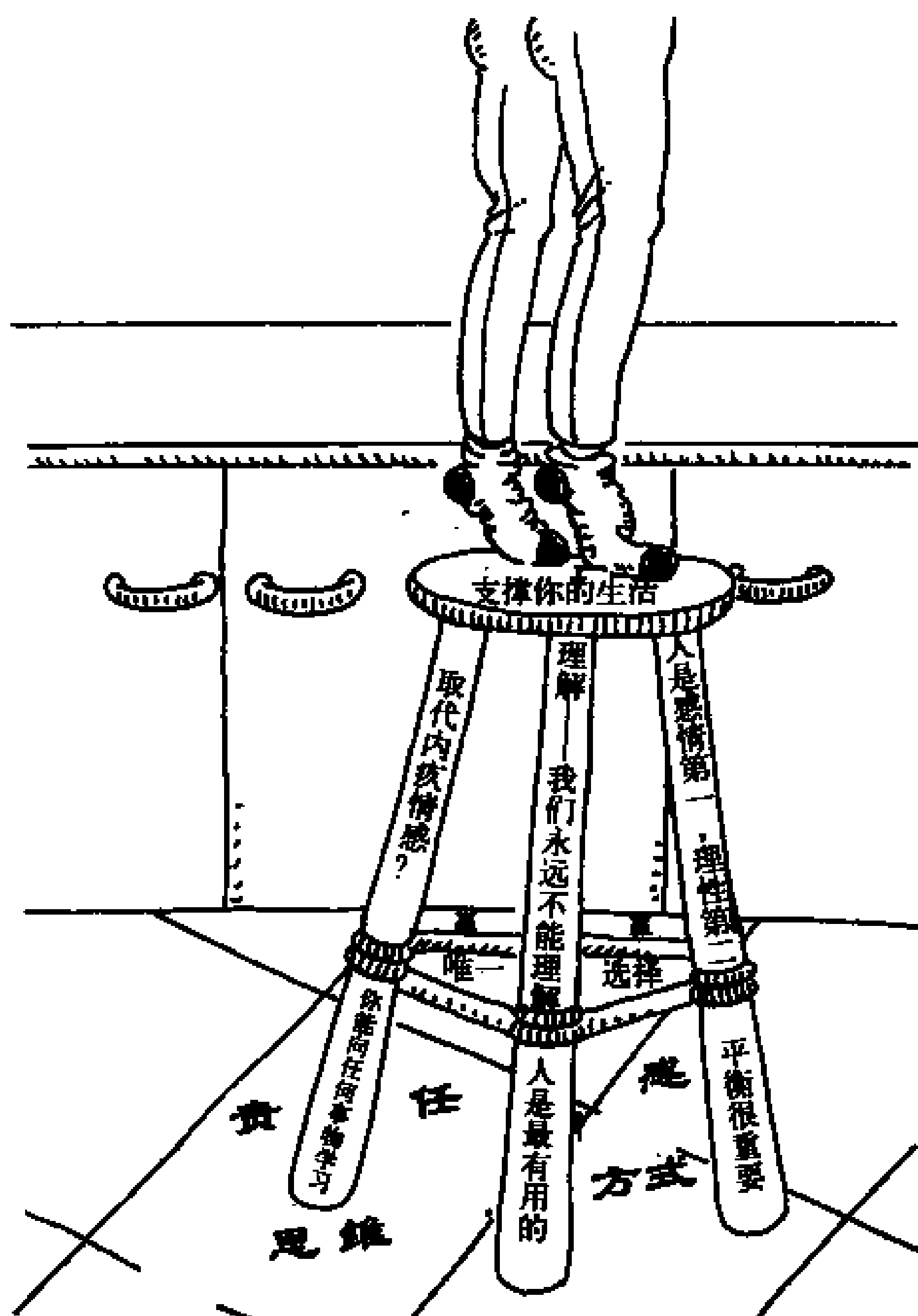
“人们感情第一”这种思维方式向我们描述了人首先是感情的人，然后才是理性的人。我完全相信，在人际相互作用中，感情起到了比大多数人所认为的多得多的积极作用。

下回当有人做真正蠢事时，你要问一下“为什么？”当这个人想尽办法要找出个理由来时，你要仔细观察一会儿，那是有意义的。一小会儿后，他就很可能会臆造出一个理由来，然后就会强调是基于那个原因而做的那件蠢事。可是，如果那真是个理由的话，既然已有事实存在了，为什么还要用那么长的时间把它臆造出来呢？许多时候，我们是基于一种感情而做出我们的决定的，然后再编造“理由”去“解释”我们的行为。遗憾的是，有时我们却允许这些站不脚的理由来对我们做出不必要的限制。

想一想一个可能正中要害的例子吧。你同意人们是感情第一，理性第二的看法吗？当你第一次看到这个说法时，你可能立即就有了一个答案。可是，你知道你“为什么”同意或不同意吗？这或许得需要稍微长一点的时间才能确定。你可利用一点时间考虑一下。接下来我只再问你一个问题。有关这个问题，在你没听我把话说完之前，你怎么可能符合逻辑地、合情合理地、客观地做出那个决定呢？对于这些生活之谜，我可能会在下一页中给出答案，我只是等待着愿意接受新东西的、客观的、明辨事理的头脑和我一起去发现它。

人们是感情第一，理性第二。然而，就在你所不理解的事例中，对某种情况的全部解释却一直是理性的，而这种情况对我们来说有着明显的感情、直觉和主观色彩。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



为了达到更高的目标，它需要得到适合站立其上的、某种坚实的东西

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第四章

学习、忘却、再学习

至此，我们已审视了几种思维方式，只要将其融入我们的生活，就可以使我们的能力达到一个新的水平。可是，使你具有能力，并不一定说你可利用那种能力。一块用绳索系在山顶的巨石潜藏着巨大的能量。一旦把它放下，它就能顺山而下，将其潜能转换成一种动能。

本章中，我们打算来看一看某些能将你的潜能转变成动能所需的条件。我们还要搞清楚，需要利用什么东西才能把你从那些束缚你的绳索中解脱出来。

下意识行为

NLP的一个重要组成部分与催眠和下意识心理有关。对于正统的催眠领域来说，遗憾的是，全世界的、故作姿态的催眠者们用他们那些走了样的催眠术迷惑和恐吓了人们。看到他们的所作所为，许多人就想到催眠者能让你去做那些你本不想做的事，或者想到他们可以控制你的大脑。听听他们所说的话，便能使你相信，你的下意识心理对你来说完全是陌生的，而不像现在那样是你的好朋友。

在我们开始讨论下意识心理的时候，请你一定排除对催眠术的任何偏见。因为那些偏见都毫无意义。让人看的催眠术是一种表演，参与者都是自愿参加的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

NLP利用这种心理的一种模式，就像使用催眠术和其他多种心理学方法一样，这种心理模式认为你的“心理”至少可分为两个组成部分：意识心理和下意识心理。这样，我们所称呼的两部分并不是生物学上的不同，而是功能上的不同。意识心理活动包括那些你予以注意的活动和局限于相对小数量的、同时进行的活动。下意识心理活动包括那些你做了，却没意识到你在做的大量活动。

例如，你决定走到游泳池那边去，这是一个有意识的决定。你决定走到那边去而不是跑或爬，这也是一个有意识的决定。可是，这个走的过程则是下意识地完成的。为了你的身体能向前行走，数百块肌肉一块一块地通力合作才行，但一般说来，你对哪一块肌肉也未在意。正是你的下意识心理确保了你的膝盖在适当的时候弯曲，确保了在适当的时候你脚趾肌肉的伸屈，在适当的时候你双臂的摆动以及所有行走所需要的其他动作。从意识角度讲，你或许连识别出所有与此活动相关的肌肉都不可能，但从下意识角度看，你却自如轻松地使这些肌肉合作得很好。

同样道理，我们的许多行为也是下意识地进行的。许多人学会了开车，渐渐地在思想上就不再去想它了，不知怎么的，他们就自然而然地把车开走了，他们并没有意识到怎么开的车。驾车可以说是一个下意识过程。

实际上，我们做的许多事情并未在大脑里想过。一些研究者认为，你实际上利用你有意识的思维同时只能处理5~10件事情。想一想，你是怎样逛食杂店的。如果没有事先准备好的购物单的话，你能决定选购多少商品呢？除非你利用某种特殊的系统，否则你会发现你最多能选到十种，再多你就开始记不住了。这就意味着到了你的意识心理界限了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下意识心理就不一样了，它可以同时处理多条信息。如果你是一起犯罪行为的见证人的话，事后你就很可能回忆起罪犯的总体特征，面部有何特点，声音、服饰及其他的不同之处，即使在当场你并未有意识地去注意这些情况。用些时间，你最终可能回忆起数百条不同的信息，这些信息不知怎么的，在你看到那个事件时就存储到你的大脑里了。这些信息被编码并储存在你的大脑里，这一切都未经你有意识地思考或认可。甚至那些看起来记不住的信息，在催眠术的帮助下也常常可以记在大脑里。

下意识心理可存储大量的信息，并能完成一些你实际上不想动脑子去考虑的任务。现在，你或许想到几件事情要办，但在你的电话簿上又没有与之相关的电话号码。可是，如果我要你大声说出你的电话号码，你很可能能做到这一点。你会回忆起这条信息，然后将其传入你的意识思维之中，这种意识思维所用的时间长度足以将此信息大声说出来。同样，当你系鞋带时，你可能不必去想怎样才能把它系好，可就系好了。在你系鞋带时，你可以思考其他的事情，因为你的下意识心理在处理系鞋带这件事的细节。如果你要双臂交叉，是你的下意识心理为你完成了这件事的那些细节工作。

只是为了消遣，你现在双臂交叉。你做了以后，双臂交换，把原来放在下面的胳膊放到上面来。就是这么简单的事，如果你没把这个过程交给你的下意识心理的话，也得劳你动用相当的注意力才行。

你的下意识心理也是你的感情范围。如果你能有意识地控制你的各种感情的话，你就能在任何时候有意识地去体会任何一种感情。如果你感到悲伤，你就能马上决定去体会一下快乐的感觉而不感到悲伤。如果你感到内疚，你就可以选择主动去解决一个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

问题而不再感到内疚。如果你感到气愤，你就可以因势利导地去体会一下你是有承受力的感觉，而不是气愤。可是，几乎没有人具有这种感情上的控制力。即使他们去控制时，他们仍不愿做出怎样感受他们的全部生活的及时决定。你的感情几乎总是通过各种下意识过程而决定的。尽管获得选择感情的能力是能得到的，但其方法实质上却仍依赖于下意识的思维过程。

但所说这一切的关键是什么呢？为什么有意识或下意识这么重要呢？这一切对你来说，都意味着什么呢？

答案是你的下意识心理过程是决定你大多数行为的因素。如果你的下意识心理不认可你有意识心理所做出的决定，那么就很难实施行动，甚至更难维持你的行为。

以“选择”减肥为例。如果你想减肥，你知道应该怎么做。就是少摄入热量和/或者多消耗能量这么简单的事。根本不存在任何复杂的问题。可是，人们要想把他们的决定坚持下去，就非常非常困难，因而就有了减肥难、保持减肥效果难的困难时期。这是因为体重的增减规律是一种下意识的过程。你可能已注意到，经过生活中重大转折的人经常是在转折后经历很大的体重变化，而且这些体重变化是在没有任何有意识的努力的情况下发生的。我认识一位妇女，她费了很大的劲，多年来连2.5～5公斤都没减掉。可是，一次离婚就掉了10公斤，而且没费任何事，并一直保持下来了。

在你的生活中，你可能要去做一些事情，但这些事情与你的下意识过程不一致，你就不会去做。你有可能在一段时间里惦记着它们，但只要你不再对它们予以注意，你不是不再做它们就是毁了你自己。这样一来，在这方面你将永远不会取得进步。

只有把你有意识的决定与你的下意识思维过程结合起来，你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

才会取得真正的进步。在NLP中，这一点被称之为一致。就像上面例子中所讲的10公斤，那曾是一个看起来不可能达到的目标，但却轻松又自然地达到了，简直令你无法理解，它肯定使全部生活都变得较容易了。

这样说来，你怎样才能使你的行为与你的下意识思维过程结合起来呢？你怎样才能在生活中接纳新的行为，并保证这些新行为会成为你日常生活的组成部分呢？这些都是值得研究的问题，随着本书内容的不断深人，我们将对它们做出不断的探索。

接受新技巧的步骤

我们对意识和下意识行为的讨论把我们直接引到学习的过程上来。本书将提供改进你生活所需的大量技巧、主张、思维方式、策略、方法和程序。有一些对你来说，可能是第一次接触。其他的会与你所知道的情况大相径庭。你可能已有了了解，但你可能需要调整你的知识，这些可能性都会分别在学习、忘却、再学习的标题下予以阐述。

本书的许多内容都是讲述“说服”这个主题的。许多人认为说服和影响一定要“自然而然”才好。可是，我们现在要了解这一点，目的是为了学习技巧，因为，如果你对它们还不了解的话，在一段时间内就会“不自然地”去适用它们。这是了解人类这种体验的正常过程。

你会发现你在做一件事时知道你在做什么不仅是应该的，而且对一段时间来说那也是绝对必要的。

为了理解这一点，让我来看看NLP经常使用的一个很有用的模式。在此模式中，学习的各个阶段划分如下：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一阶段：下意识的不成熟阶段 你不仅不知道怎样使用这技巧，你甚至连要学习的技巧是否存在都不知道。例如，当你第一次唱《祝你生日快乐》这首歌时，你就可能没有把你的声音调节得与伴奏曲的调子完全一致。你那时或许还没有掌握区别声音与声音之间略低或略高微妙不同的技巧，更严重点说，你甚至可能不知道这些技巧是歌唱过程的组成部分——你可能会觉得自己唱得很不错，尤其是你如果是个年轻人的话。

第二阶段：意识的不成熟阶段 你一旦开始这个学习过程，就会马上意识到你尚未掌握这种技巧。你会清醒地知道你缺乏能力。当你认识到你的声音与伴奏的音高不一致时，你很可能没有能力立即改正这个问题。你会感到那是一种你尚未学到的技巧。

第三阶段：意识成熟阶段 你会变得熟练地利用这种技巧，但是要求你有意识地注意对它的应用。在学习了更多的有关歌唱的知识后，你或许能把调子唱得很准了，但得十分留神才行。

第四阶段：下意识的成熟阶段 你会熟练地运用这种技巧，你甚至连想都不用想就能应用这种技巧。一首歌在收音机里一响，你在家里做着家务的同时可能就很准确地唱起来。唱的时候你甚至都没意识到你在唱。

学习 学习的过程，我们先后要经过第1、2、3和4阶段。这就是学习新东西的程序。

忘却 忘却就是从第4阶段返回到第2阶段的过程。当信息、策略和行为被下意识地接受时，你就必须回到第2阶

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

段，重新有意识地对这个过程予以认识。

再学习 再学习就是在经历忘却后再经历第2、3和4阶段的过程。从忘却到学习的过程会为你增加选择的机会，会使你能接收至今所学到的任何技巧。

这种模式增强了人们这样一种看法：一项体育运动中最好的运动员往往是最糟的教练。因为他们对他们所做的事并不明白，只是去做而已（第4阶段）。在人们的活动中，你会发现，最擅长交际的人和获得最大成功的人也是按照第4阶段的情况在行事。所以我们可以说，他们也不知道他们应怎样去做他们正在干的事。遗憾的是，不仅这些人对怎样做事没有意识到，他们还经常创造出善意的，但是错误的想法去“解释”他们是怎样做事的。这就误导了他人，并为他人创造出一条难以模仿的路，使人感到学习这些技巧似乎是不可能的。

你可能开始明白了为什么交际方面的和人际交往的技巧看起来好像是上天赋予的。那些擅长这些技巧的人的特点却是他们不知道他们所采取的步骤，在他们的大脑里不存在他们所遵循的、一个固定的模式。他们的行为过程是下意识的，因而对他们的所作所为也就没有有意识的认识。他们往往是很高兴地去分享他们所知道的东西，但遗憾的是，他们并不知道他们要去分享什么。你或者学到“我不知道我在干什么，我只管干”或者学到“啊，你得明白最重要的原则是保证你……”这两种做法。前者没多大帮助，而后者实际上是把你扔出轨道。

看起来就这么奇怪。从其身上能学到技巧的最佳人选可能并不是那种掌握技巧最好的人，因为这种人是在按第4步骤行事，处于下意识成熟阶段。向其学习的最佳人选应该是对最能表现天赋

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的例证进行了分析，并有意识地理解了第3阶段即意识成熟阶段的人。世界上一些最好的教练对他们所教的东西自己并不能做。这是一种机制的组成部分，这种机制强有力地说明了“你可向任何事情学习，甚至一块路标”这种思维方式的正确性。

现在，你可能开始对本书的结构有所认识了。在本书开篇时，我们是通过让你仔细审视一下你的生活细节，让你注意一下某些对你来说，可能不是尽善尽美的东西来开始我们的讨论的。一开始，你可能从第1阶段即下意识的不成熟阶段起步。那时你可能尚未认识到，在你的生活中存在着一些对你来说不能完全随心所愿的东西。我们以问卷调查的形式开始，来帮助你找到一些问题，而在这些问题方面，你尚未发挥出你的最好水平。接下来我们又进行了有关目的的谈话，要你不但要注意你生活中起主导作用的方面，而且还要重视那些你可能没有十分注意的方面。也就是说，要把你希望使其发生变化的任何领域置于突出的位置上。

在此期间，你很可能处于第1和第2阶段，因为你会发现，在有些领域里，你并不一定像你所期望的那么成熟，而是处于一知半解之间（第1阶段即下意识的不成熟阶段），并认识到你愿意有些变化（第2阶段即意识不成熟阶段）。对有些策略，在你感到尚不会使用它们的情况下提供给你，对你来说，也不会有什么益处，所以你得从第1和第2阶段开始才行。

随着讨论的深入，我们开始构建一个信念和思维方式的框架，这就为以后的内容创造了条件。这些信念和思维方式对于帮助你接收这些材料、帮助你按我们所指的方法对信息进行筛选、从而接受这些信息是必需的。

可是，我们还没有谈到忘却和再学习的问题。下一章所涵盖的内容与听、说服和反应有关。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可是，你或许对这些过程是怎样起作用的已有了些了解，其中一些想法站得住脚，但有一些则不然。所以在我们进入再学习程序之前，我们最好先探讨一下有关忘却的内容。

忘却总是一个令人感兴趣的过程，所以你要做好除去你以前的看法，并揭露其弱点的思想准备。

忘掉以前的成功范例

我们打算通过查看一些以前的成功范例，来开始我们的忘却过程，而这些范例可能贴近你的感情，在你的心中很珍贵。但是，这个程序并不是被设计来进一步验证这些想法的，而是用来揭示它们有什么错误的，它们是有缺陷的例证，给许多人带来了困难。要记住只有有了忘却，才能产生适度的再学习。当我们忘掉了这些东西；就会使我们对一些新的观点展开我们的视野。你会发现这些新的观点会为你开辟出多条可行的道路，甚至会使你为一些你和他人过去所遇到的困难问题做出解答。忘掉那些不起作用的例证是很重要的，因为这样，你就可以全身心地去再学习更好的东西。

首批例证主要与工作环境有直接关系。这就是我在本书中作为许多例子的情况背景。我之所以这么做，是出于一个特殊的原因：工作环境是一个你得到最多机会去培养新的人际关系技巧的场合。

经商，你就被置于一个与你生活中其他多数情况都不同的环境之中，要求你与那些平时不会发生相互往来的人打交道，为达到特殊的效果，要求你与那些人协同行为，迫使你去解决问题，既不能退却也不可回避。这在生活的其他方面是不会发生的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果你已加入了一个高尔夫球乡村俱乐部的话，虽然你可能会碰见一些日常不会相互来往的人，但你完全可以避开他们。你没被要求与那些人协同一致去打球，也不要求你与他们一起去达到任何目的，甚至不要求你与他们相处。如果你发现在这个俱乐部遇到的麻烦你根本处理不了，你就可能退出这个俱乐部去参加别的俱乐部。没什么了不起的，对吧？

商业情况就不同了，因为它经常会给你的人际交往技巧带来各种各样的挑战。掌握了这种情况，你会发现，相比之下许多其他的日常情况都是很简单的。虽然下面所举的例子都是工作方面的，但你会发现它也可充分地应用到其他领域中去。

下面例子中所讲的内容对许多人来说是如此坚信不移，以至于可把它作为证实多种下意识曲解的一个重要组成成分——环境效应的存在。在此，我们是要忘掉这些例证，来看一看我们一直在做些什么，并看到内在的毛病。这是学习新技巧过程中最重要的组成部分。对于每一个范例，我都要指出其中的主要毛病。

错误范例 1　努力工作你就会得到奖赏。努力工作往往是获得成功的条件，因而你确实会经常看到由于工作非常努力而获得成功的人。可是，这种努力工作常常可以解释为超负荷地工作，从而更常见的是导致了生活其他领域的不成功，因而失去了平衡。在其他情况下，超负荷的工作根本不可能成功。实际上，它可能强烈地预示着不成功。

对一般人来说，努力工作通常不是意味着野心勃勃，就是意味着其处理问题的能力很差，且经常是后者。超负荷工作的人与他人相比往往工作效率不高，因而被迫屈从于外部的压力，而这些外部的压力看来又“超出了他们的控制力”。控制力的不足（承担责任的能力不够）产生了一种能力不足感，这种能力不足感又

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

转变成了效率的低下，经过较长一段时间之后，此人就可能不是表现出忿忿不满和生气，就是听之任之而"放弃"工作。这样一来就给了其自尊致命的一击。作为最后一着，这种人往往会滑入到自己不如人的思想当中去，并会做出故意害人之举或者对他人做出报复行为。

当你不断地超负荷工作，甚至毫无怨言（"投入时间"或者"支出你的花费"）时，你是在接受一种非双赢的安排，因为那非常明显对你不利。

在这里，没有明确表示出来的技巧是指去影响他人的能力和将冲着你所施加的压力引向别处的能力。（你可能希望再看到前面的那句话，因为它的含义太丰富了！）由于对情况不能很好地承担起责任，并错误地认为是那个团体"给你找麻烦"，问题就更加严重。最重要的是对不恰当的环境的认可意味着不可能再坚持双赢的解决方法。

通过学习本书中所讲述的技巧，你就可以知道怎样有效地而不是超负荷地去工作。

错误范例2 *对反馈作出反应，你就会进步。*有时，反馈的信息中包含着一些十分宝贵的东西，如果能为我们所接受的话，就会对我们能否成功产生很大的意义。可是，即使在这些情况下，就像"你得学会怎样安排你的时间"这样的"珍宝"通常被反馈回来。这根本不是什么宝贵的东西，而是对人目的不明确的导向，它不会为你提供成功完成任务的策略。结果是人们年复一年地得到相同的反馈意见，但总是不见得到提高。

有一次，我与一位同事谈话。他要听听一位在那家公司工作了25年的妇女的工作情况汇报。我的这位同事刚刚调到这个工作岗位上，会见那位妇女是他第一次做这样的工作。评述了这次会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

见的情况后，他说："你知道，我事先写出了这次会见的计划，然后查阅了那位妇女的档案，得知她实际上是每年都例行这样的会见，只是与不同的经理而已。"

当人们得不到新的策略去取代旧的策略时，这便成了问题——人们没有得到如何改进的方法。他们被告知去做什么，但没有被告知怎么去做。

但是，更多的情况下，反馈的内容之中并不是"珍宝"，而是主观看法多于事实。你对这种范例的信奉，使得你更加重视别人的意见而不重视你自己的看法，这样一来，你就必然要置身于效益低下的地位之上了。在此情况下，如果你在努力对反馈的东西做出反应的话，你就不是对别人起到影响作用来让他理解你的观点。你只是在对反馈做出某种反应，而不是给他人指出方向和对其产生影响。你总得对别人的反馈意见做出答复，但在大多数情况下，当你该对直接的反馈意见做出反应的时候，很可能就已经太晚了。

另一种不良反应可能就是对未能"尽善尽美"背上的自疚感。

一种不明显的处理这种问题的技巧就是用一种双赢的方法去影响改变他人看法的能力。而这一点却往往被一些不必要的正当理由搞糟。这些理由是提出看法的人不是看得"不对"，就是"对所发生的情况并不真正了解"。这两种说法都没有坚持责任型思维方式，从而降低了你的反应能力。

错误范例3 干你的活，"政治""权力之争"这类的事都无关紧要。许多人希望这种说法能是事实，他们希望他们"只管干活"，把政治留给别人去管。遗憾的是，对这些人来说，他没明白与一个"群体"（一伙组织起来的人）一道工作是与人在一起工作，并不单单是在完成某些任务。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在某些特殊的情况下，一些人会具有罕见的工作能力，他们能完成很多很多工作。可是如果没掌握良好的人际交往技巧的话，他们仍不会在经商中获得成功，更不可能出类拔萃。多数情况下，他们会变得孤立，被他人排斥，只有他们自己去孤芳自赏他们那些非凡的能力。他们肯定不会对他们的工作环境产生任何影响。

政治和权力斗争之类的事情总是很重要的。如果你对这些事情退避三舍，钻到“只管干好活”的保险袋里去，你就不能使你的管理、指导、领导、影响他人的能力得到表现。坚持向此看齐，就意味着你不能接受协同合作的思维方式，这样一来就会降低你个人的效应，而且也会降低整个公司的效应。政治和权力之争是取得效应过程的一个非常重要的组成部分。

错误的范例4 让你的工作为它说话。你会有把工作做得非常出色的时候，这一点，到时候不必别人说。但是，这种情况不会经常发生，而且也肯定不会给你带来一个全面有效、平衡的环境。

这种想法与一条谚语不谋而合：“巧妙地设下一个鼠夹，人们就会开出一条通到你家门的道路。”遗憾的是，如果人们不知道是你设的这个鼠夹，或者不理解它妙在何处，或者不相信它真的好使，那么通到你家门的那条路就会变得杂草丛生了。

如果你让你的工作为你说话，就意味着把你自己放到了怎么也说服不了别人的位置上。通过让工作而不是他人来说明你的工作能力的方法，你不可能获得成功，可是这种自欺欺人的说法却怂恿着许多人在加班加点，更加拼命地工作。沿着这条路走了多年以后，他们的唯一发现只会是他们没有得到别人的赏识和尊重，那真是活该。再则，这样做往往会产生不满和气愤——一种徒劳无功感，一种失败感。很明显，这不是一种双赢的方案。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这暗含在其中的一些技巧就是引导他人注意力的能力及鼓动他人接受你的观点的能力。不去掌握这种能力就意味着自甘不愿具有说服他人的能力。这样一来，就意味着不可能接受责任型的思维方式。对这种错误例证的信奉往往会产生一些令人讨厌的后果，不能处理这些后果也就意味着不能创造出双赢的局面。

错误范例5 *工作要有效率，因为要力求避免与他人进行过多的谈话而浪费时间。*从外表看，这是一句衷言。我们都看过有些人不惜浪费时间与他人闲谈、拉关系。可是，不能说人们可能在这方面浪费时间，就说谈话是在浪费时间。实际上，与他人谈话是与他人一道工作的一个必要的组成部分。

只是在此所说的谈话中没有用上一种主要的技巧，这种技巧就是有效地利用与他人的相互关系和从这些关系中获得益处的能力。你与每个人之间的人际交往活动能力如何，几乎可以最直接地影响到你在人群中的感召力（假如你技巧运用得恰到好处）。如果有人对这五条规矩遵守得太死，有时就不可能在生活中得到平衡，就不可能发展同那些与你一道工作的人的人际关系。

团体是一群群的人构成的。为了共同的目的，10个人在一起工作所做出的成果要比100人为截然相反的或不同目的而工作所产生的成果大得多。人们相互之间通过交往和发展相互关系就可以在合作的关系中协调一致起来。

尽管与他人的交际活动可能是偶然的，不是事先安排好的，但本书中所介绍的技巧将会帮你去达到交际的目的，使这些活动有条有理。虽然你并不总是有针对性的目的，但是这些技巧会帮助你选择最佳时机去充分地达到你的目的，并帮你选择最好的时机，在正常的基础上与那些你和其交往的人共度好时光。二者都很重要。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

错误范例6　利用有说服力的逻辑和事实。我们总是相信人类是讲逻辑的，但你要记住我们前面所讲过的“人是感情第一，理性第二”这种思维方式。人们有时是只基于逻辑和事实来做出决定，但是你可能会惊讶地发现那种情况有多么少。

要知道别人所得到的信息要经过他们的信念、价值观、思维方式和先入看法的筛选。正因如此，你提供的是符合逻辑的信息，但这并不意味着听你讲话的人接受的也是符合逻辑的信息。一定程度的曲解、删除及概括是明显存在的。此典型还意味着一种错误的假设，即逻辑是一种所有的人都能普遍理解的东西（如果情况果真如此的话，辩论课就不用存在了）。可是，不管对逻辑理解得多么深透，人们要做出正确的决定几乎总是要控制他们的内在感情。逻辑和事实固然重要，但是实际决定的作出在很大程度上是受到感情的影响。

如果你指望通过逻辑和事实来说服他人的话，那你就是在抵制你可能会得到的最有效的方法。如果你花费了足够的时间，但在辩论中失败，可你又有逻辑上的道理，你很可能变得非常灰心，并谴责所在团体的其他人——这样就正好加重了你的威信的丧失。

“人是感情第一、理性第二”的思维方式没有得到应用，“去理解你永不会理解”的思维方式也没有得到应用。如果随之而来是大家的灰心和指责，这种困难的情况就经常会导致不能使用责任型思维方式，也无法对所产生的令人讨厌的后果负责。

这些看法对你来说可能是从未听说过的。不管这些错误的典型看法是应用到我们上面讲到的商业活动中，还是应用到与他人的关系上或家庭关系上，它们同样都是成问题的。建立在“拼命工作”基础上的关系，不一定就是成功的关系。你极力想在尊重伙伴的反馈意见的基础上重建立一种新关系不见得能行。在你的家

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

庭或外界交往中，你可能觉得你干得“不错”，可是那并不一定就能建立起很好的关系。你工作做得好并不见得能“替它自己说话”，你用逻辑来处理问题的想法也不会起多大作用。

没有任何一条普遍为大家所接受的“规则”认识到去影响他人的重要性，因此也就不可能去采用极其重要的责任型思维方式、双赢的思维方式和协同合作的思维方式。在影响和说服他人的过程中，你所发挥的作用，你在未来时间中对上述那些思维方式的应用就不仅会较容易地使你理解所面临的挑战，而且还会使你具有对这些挑战作出建设性的、充满活力的、有力的应战。

控制——根本不起作用

我们已察看了几个典型的错误观点，目的是要把它们忘掉。尽管这些错误的典型对你影响不是很大，但可能一直在指导着你的行为。现在该是忘掉其他一些错误典型的时候了，因为这些东西可能会妨碍你取得成功。现在是该解决与控制有关的问题和错误观念的时候了。

不论什么时候，只要是有用的信息就会在人群中广泛传播，尤其是讲述如何说服他人、如何去影响他人方面的信息，但可能错误地利用这些信息的问题也就不可避免地随之而来。NLP就是这些有用信息中的一个。这一点很快就变得非常明显起来了。

像其他事情一样，NLP也可能被错误地应用。可是，因为NLP与人们相互间的作用程序有关、与人有关，所以它并不像你开始认为的那样，轻易地被错误使用，而且相对少数想错误地利用它的人很快就会发现对它的消极控制根本不起作用。

尽管辞典上对“控制”一词所下的定义相对来说是中性的，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是在一般情况下，在使用中都取其贬义。本书中，我使用这个词时，我是指为达到个人的目的而消极、错误地使用NLP——利用虚假的、损人利己的、自私自利的手段欺骗他人，让他们去做那些他们不是最感兴趣的事。

可是，并不是你可能认为是属于“控制”的情况都一定是如此。实际上，许多人误解了什么才能构成控制的概念，而且这些误解阻碍了他们在生活中取得成果的能力发展。这是不必要的，也是浪费的。

许多人会把认识你在干什么的有用方法误认为是一种消极的操纵。可是，这两种情况却大有区别。正像我们所发现的那样，对任何技巧——不论是交际方面的技巧，还是学习歌唱的技巧——要想炉火纯青地应用都得一步一步达到，这些步骤就包括“得知道你在干什么”这一步。意识成熟（学习过程的第三步）是掌握处理任何事物技巧的必要条件。

当有人出于对操纵之嫌的担心而不想利用其交际技巧上的意识能力时，不一定会妨碍他取得进展。他们会把自己限制在去做他们已在做的事之内（下意识的不成熟阶段即第4阶段）。他们使自己有了忘却的自由（从第4阶段到第2阶段），但却阻碍了自己去获得再学习的好处（从第2阶段到第3阶段又到第4阶段）。

为了促成进展，NLP中的一个内容就是要展示一下与做决断有关的技巧及对你从事某个活动时的所作所为有个清醒的认识。这可不是消极地操纵你，相反却是把事情办得尽善尽美的一个重要途径。

另外一种消极操纵的错误观念就是认为消极操纵有作用。但它根本不起作用。其实，在事物发展的整个过程中，消极操纵是一种百分之百的导致失败的方法。毋庸置疑，在这本书中，它是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我所知道的只会使任何一个程序都归于失败的方法。它会把最有活力的东西从交际过程的每个最有用的组成部分中撕裂出去。它所造成的创伤根本治愈不了。

人们利用操纵的方法获得短期好处的实例确实存在。他们这儿骗一下，那儿骗一下，在你把它弄明白之前，你会被某种根本不对的东西搞得进退维谷。你还记得人们识破几乎所有的旧物经销商都是把“残次品”倒卖给心眼实在的顾客的时候吗？几年前，相对来说，公众对这类招数尚无清醒的认识，因而人们经常成为这些勾当的受害者。但不久，人们就认识到他们让别人占了便宜。他们说他们对这类勾当没有好感，并说他们不希望再这么办事。这样一来，那些厚颜之徒的日子便开始更难过了。从长远看，搞操纵的人会在行为上付出代价的，因而只有极少数人想继续用那种方法经商。在经销旧汽车的买卖中，诚实的公司要必不可少地改变旧车的坏名声才行。

今天，我们对这些骗术是很防范的。事实上，我们一直是警钟长鸣，甚至要查出操纵行为最轻微的迹象。不管你怎样看待直觉和内在感情，你大概对内在的预感很了解，它会告诉你哪些人你可以信任，哪些人你不可以信任。这种情况几乎是人人如此。尽管许多人仍抱着他们不得不对消极操纵常加防范的思想，但任何事情都不可能超过事实，消极操纵是很容易被识破的。

在较大事情的实施计划中，你会发现操纵者实际上就是利用你的帮助和支持的人。消极操纵是一个问题的征兆。搞操纵的人错误地认为，他得以一种单方面的、自私的、自以为是的方法来接近世界，以便获得成果。这种征兆表现了一种歪曲了的世界观，实际上它使搞操纵的人不可能得到成果。它是一种问题的征兆，这种问题搞操纵的人并不知道如何去解决。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

此书中所讲的技巧是威力很大并且有效的，但是只有把它们与一套具有支助作用的、强有力的信念和思维方式在一起连用时才能有作用。为了使这些技巧发挥作用，这些信念和思维方式是必要的，此支撑结构的核心就是双赢哲学。想要通过消极操纵他人的方法来利用这些想法和技巧，就会抛弃能使这些思想和技巧发挥作用的那些因素。这就像想要骑一辆没有轮子的自行车一样。

消极操纵是一种铤而走险、枉费心机的举措。当你让人们做出更好的选择时，他们就会解决他们所遇到的问题，而不是只把问题摆出来。

随着本书内容的不断深入，你会不断加深对双赢的概念与人



引人注目的信息和良好的打算，可能被对受愚弄的担心所遮掩。可是，这却是不断力求双赢的另一好时机。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

际交往过程是多么紧密地交织在一起这个情况的理解，而且在增长你的技巧能力方面将继续得到最真诚的支持。

这开辟了从忘却向再学习转换的道路。现在我们就可以富有成效地开始谈谈这方面的问题了。

再学习——策略的价值

当有人提出“你怎样才能爬到山顶？”这样的问题时，首先回答说：“决定去爬。”然后说：“一步一步地爬。”

要达到你的目的，这种推理是非常正确的，对于你生活中的每个主要目标来说，都存在着一个做出决定去力求达到的问题。然后就是为达到目标而要采取的多次较小行动或者无行动。把你每次采取的较小行动按照计划组织起来，就会形成一条通往目标之路，当然每个行动都要与其他的行动协调一致，都是为了一个共同的目标。

这种被组织起来一道干的方法便产生了协同合作。当与其他的行为结合在一起时，每个独立的行为便会产生更大的效应，因为它们之间相互依靠，互为依托。

其中一件内行的人可以理解的事，就是目的达到是一个过程而不是一个单独的事件。你想成为一名奥林匹克运动会的游泳运动员，你不会一直等到比赛那天才练习，然后就能一举成名。你要完成一个行为过程，这个过程使你由现在的你成为你所要成为的你。想要得到晋升，想要改善与他人的关系，想要增进友谊及其他生活中所进行的、对你来说可能很重要的活动皆同一理。这一点也可适用于未被充分理解的一些过程，那就是我们所说的待人技巧。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一连串被设计来达到某一结果的行为就被称之为策略。对这种策略的描述表明并帮助我们对过程的理解。

许多时候，你所取得的成功并不直接与你把每项工作做得如何有关。与你运用策略把整个工作任务完成得如何也无直接关系。许多例证表明，你的成功与否与你所制定的策略的质量有关。

请看下面的例子。假如你是一位周末网球运动员。你打网球已经很多年了，你的击球水平已相当不错。你是一位运动员，已很好地掌握这项运动，你体态优美，你为你的体态而感到高兴。你正、反手球打得都很有力量，你开球开得棒，截球截得出色。你能连续不断地对抽长球，比分可达10比15。你虽然和你的朋友对阵得不错，但你是输多赢少，所以你非常想再提高提高。可是怎样才能提高呢？

你向朋友请教，他们会给你讲些总体上的意见。如果他们看过你是怎么打球的，他们就会给你出点好主意，告诉你需要怎么做。他们说你对你的动作要有“感觉”，要把你的力量当作“武器”。他们告诉你要寻找战机，掌握主动，对你的对手形成“压力”。他们说你不要忘乎所以，要保持冷静。除了这些以外，最重要的就是精神集中！这一切都是良言忠告，可是你怎样才能确保做得到呢？

所以，你又去和其他的朋友谈。他们告诉你要在抽球上再多下功夫。进一步加强你的正手球，使其成为真正的得分武器。协调你的反手使其能连续进攻。当然这得很长时间才行。你需要练习。但是有人告诉你，你具有达到更高水平的潜在能力。一两年之内，你就可能参加更高级别的比赛。但话又说回来，你得努力。你不能指望一夜之间就功成名就。一些人花了数年时间从事这项运动可并未打出好球来，所以要耐心才行。你会达到目的的，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

话听起来耳熟吧？很可能，因为这是一条非常常见的必经之路。

但是，如果你决定雇我为你的教练的话，你很快会发现我看事可和他们不一样。我会说你的抽球技术已相当好，可以参加更好水平的比赛。你已打得不错，不用在这些练习上面再下多余的功夫了。我劝你另辟新径。我向你提供一个新的比赛策略。

至今，你一直在打底线。你抽长球并打长点。但我要告诉你改变一下你的打法。去攻击对方的反手然后抢网。就这么打，你的比赛结果立即就会上一个水平。这就是我给你的忠告。

你试试，就发现你的对手对付不了这种策略。他们对接强有力的反手球感到有压力，所以就会失误。他们或许攻击你的正手，但你能对付它。他们也许会打高球，但你的扣杀叫他们吃不消。十分钟之内你就达到了一个更高的水平。你的交际技巧水平也是同样的道理，一旦你的策略水平提高了，所得到的结果也就不一样了。

多年前，我参加网球比赛时，我的一个朋友教给了我这个招数。他是在比赛的第一盘进行到一半时教我这个办法的，当时我输惨了。可到那一盘打完时，我的球艺确确实实又上了一个新台阶。只用了几分钟的时间！我轻松地赢了那场比赛。

有时，利用更有效的策略就能得到立竿见影的提高。有时候，你已具备了所需要的所有技巧，而只需要一个去应用这些技巧的有效应的程序而已。

在个人发展的问题上，有一个只要一说出来就会遭到谴责和批评的说法，那就是“速决”。人们已用过的许多速决技术并没有坚实的原则基础而且也没有效应，因为人们遇到了实实在在的问题，希望能得到实实在在的解答，由于材料不完整而使问题无法解决会使人失望。作为结果，只要一提速决技巧就足以马上招

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

来批评和谴责。

但是，我们不能把孩子和澡水一起泼出去！因为也会有找到你所需要的原则和技巧及新策略的时候。在我的生活中我就曾经有过这样的实例：只需几分钟的时间，我就转败为胜，只要听别人告诉我一个新策略并运用了这个新策略。就像打网球一样，在人们相互关系的范围内，这也是可能的。

你在本书中所学的一些不同的方法很可能给你带来了立竿见影的效果。某些策略可能正好适用于你，而且你已将一切准备就绪，就等马上去运用这些策略了。如果情况如此的话，你就一定要最大限度地运用这些策略的优势。

在前面提到的有关网球的例子中，我讲述了想要得到提高的四种常用的方法："更勇猛，但要打在点上"的说法是第一种方法的典型代表。虽然这可能是达到目标的有用方法，但是它总是不能给我们带来我们所要得到的进步。它好像在说："好好听着，并提出问题。"虽然是好主意，但它并不能提供你所需要的在工作上获得成功的步骤。

第二个方法就是"别那么发狂"。这是一个先兆与结果相混淆的例子。生气是低效的结果而不是原因。对于解决某些问题来说你能控制住自己的感情肯定是一种有效的策略，但它并不一定是说你在你从事的体育项目上的不足。(有趣的是，一些职业运动高手经常想办法在大型比赛前让自己生气，据说这样有助于他们的竞技发挥。)

第三种方法"再加劲练"。这种方法认为你现在做得还不够，还要继续多干并且干得更好。许多人相信，这种想法就会导致水平的提高。但是，这就像让一位交际能力极差的经理去"再给你的人多讲几句"一样。如果他与他人的交往正在引起麻烦的话，就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是让他再多说点也无济于事。这种方法无论是有效还是无效都会驱使人们重蹈覆辙，越陷越深。

第四种方法是我归结出来的。就是要提供一个好的策略（可能与原来的策略不一样），并用可以理解的术语将其描述清楚。它给你提供一定的容易理解的细节，它采用的方式使你很容易应用它。

例如，以下便是对这种攻其反手和跑网策略更详细的描述。

1. 连续从底线对打直到你得到对手的一个反手抽边场球。
2. 打端线球，低球逼近他的反手线下。
3. 攻网。
4. 当你的对手准备发球时，放慢你的运动势头。采用小碎步。
5. 把第一个球打到边线处去。
6. 打了那个球后靠近球网。
7. 打下一个球时，寻找机会。
8. 打一个角球来赢这一分。

如果你不打网球的话，这种策略可能没多大意义，但是你仍可看出里面所含细节的情况。这种策略之所以对我那么有作用是因为：（1）它是一个很好的策略；（2）我理解它；（3）特别是我知道怎样马上应用它；（4）对每一步所需要的逐渐增多的技巧，我已掌握（我已知道如何击地面抽球和截球，等等）。

在以下的几页中，你会看到许多数字。但这些数字与数学没有任何关系，它们是用来表示许多不同的、非常有用、非常重要的策略的各步骤。我觉得你会发现对于帮助你取得更好的交际效

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

果来说，这是一个有效的途径。

有效交际的三个步骤

我们打算审视的第一个新策略包括了有效交际的整个过程。简括地说，这个过程可以被压缩成三个不同的因素，它们是：

1. 要知道你真正要得到什么，要直接触及你真正的核心问题。
2. 弄明白对方真正要得到什么，要越过表面去看实质。
3. 要利用影响和说服的技巧，使你们双方都得到你们所真正要得到的东西。

这就是我所赞同的交际模式，它也是本书以下内容的基础。不论你为谋求新工作参加面试，还是决定到什么地方去吃饭，它都同样适用。如果你在这个框架内组织好你的交往策略，你就会较容易地看出每个单一的活动是怎样对全局起作用的。

第1步和第2步是同样过程中的两个方面。这两个方面在下两章中将会阐述。对于第1步，要求你接触到你的核心感情及你的根本要求。你要清楚你要得到什么，不是口头上的，而是你的身体、思想和精神需要什么。在理智上的需要和心灵与灵魂需要之间存在着差别。

我可以肯定地说，你并不总是知道你到底需要什么，至少在你花费点时间问问你自己并得到答案之前是如此。除此之外，你或许已发现，有时候你的行为看起来好像要去得到某种东西，但你知道你的心里实际上并不想得到它。当你在提高你的交际能力

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

时，这种含糊的情况则是你要说的第一件事。这就是我们赋予第1步的意思，旨在引起你的注意并帮助你阐述此事。

就像你自己可能划不清事物的界限一样，别人也是如此，认识到这一点是很有益处的。第2步就是从别人那里收集信息的过程，要提供机遇给他们，让他们探索，并使他们对他们的真正要求有非常清晰的了解。

第3步讲的是如何使你们双方从现实达到你们的要求的一些过程。它包括对有效思维方式的一种潜在依赖性，以及尽管它涉及到“影响和说服”，但你会发现它具有合作的性质，而没有去控制他人的性质。这一步骤包括了比第1步和第2步更多的特殊技巧，这些技巧就是本书以下5章的主题。

这种交际模式是一种有助于你改变生活环境的过程。在以下的几章中我将向你介绍如何去实践它的详细情况。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第五章

非言语倾听技巧

我们要花费很多时间，来学习你以为早已知道怎么做的事情。我们打算对某些你以为你一生中都一直在做的事情的细节给予高度的重视。但是，除非你已受过NLP的训练，否则，你弄清楚比你原来想象的更多的有关NLP的情况还是稳妥些。

一个善于听取别人意见的人更容易成为一个好伴侣、一个好朋友、一个出色的雇员，甚至一个更精明的人。可是，听得多，听得更专心，并不会使你成为一个善听别人意见的人。许多人认为，听只是一个用耳朵去听别人的话，并给予注意的简单事情。但是，却存在着一个耳朵所达不到的交际世界。它甚至使意识感最强的人也会迷惑不解。

本书中我说到听时，我会不断地把听的定义扩大，使其包括要求你使用所有有效感官在内。当你听他人讲话时，你要用你的眼睛去看，用你的耳朵去听对方的词语和音调，用你的动觉感去感受，用你的智力去分析句子结构，甚至，也许还得利用你的鼻子和味蕾。当你听自己讲话时，你也会用到这些东西。

这是一个在交际中接受和理解他人信息的较完整的过程——当然也包括接受和理解你自己所说的话。这个过程要求一套完整的信息，你以前可能没有意识到它的存在。

下面你将要学习的所有程序，都是设计来帮助你成为一个更善于听取他人意见的人的，并要在你生活的各个方面做出高质量的、双赢的安排。这些程序很可能与你现在正有意从事的程序不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同。它们会使你清醒地意识到非常重要的信息，这些信息现在看来可能是“隐藏着的”或者是“难以捉摸的”。在一个不适合注视或探听他人情况的群体中，有时我会对密切注意他人感到不舒服。当你还不像处于后来的下意识成熟阶段那样自如的时候，这种保留的做法是很自然的，在听的意识不成熟和意识成熟阶段甚至会有所增强。可是，要知道，我们现在正在学习的这些方法是普通人每天都要用的。人们下意识地使用它们。你学习和使用这些技巧的能力将会给你和你周围的人带来好处。

我已见过许许多多的人，他们通过了相对笨拙的下意识不成熟阶段和意识成熟阶段，那些一直注重双赢的想法并尊重对方的人总是取得成功——不论他们运用的自如程度如何。人们希望别人听他们讲话，希望得到理解。当你把这两件事做得更好些时，你所进行的交际活动就会更有效果，就会得到更好的成果，就会改善你与他人关系的质量。你也会更快地知道，如果有人对交际活动会向前发展到什么程度并不太关心的话，你会根据情况适当调整你的行为。你会对他人的行为做出更合适的反应，而这一点会受到人们的喜欢。

简而言之，现在是该去掉你的盲目性，探索一个全新的人际交往领域的时候了。我们就以对如何认识非言语交流的学习来开始我们的探讨，我们随便地把这种交流称之为“听”。

非言语行为与感情状态有关

非言语交流会提供大量有关人的信息，其中很多都与人的感情状态有关。我们能直觉地意识到这一点。就以悲伤的感情状态为例。人在悲伤的时候总是垂头，目光朝下。他们不会仰望天空，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

伸展双臂，面带微笑。更有趣的是，如果你让悲伤的人抬起头来仰望天空，他们要是那么做了，他们几乎就会开始感觉好一点。立竿见影！

奥古斯特·罗丹的“思考者”则是大家所见的用身体表达心态的例证。它被广泛地用来表示沉思。幻想式的思考往往显示出一种目光向上和向外的样子。恐惧的心态往往表现出身体畏缩并有要避开他人之意。对某事有兴趣的人就会有凑前的、身体前倾的动势。在日常生活中我们都有对感情状态的体验，这些感情状态都与身体的动势和面部表情紧密相连。

除了这些表面现象以外，还存在着内在的心理变化。在某种程度上说，这些变化与身体内的自然变化过程及对刺激因素的反应有关。这些变化包括心律加快，呼吸加重或者脸红等下意识反应。请看以下的感情状态和内在心理及身体外部变化之间的关系：

- 气愤——心跳和呼吸加快，血液流向双手，使得此人要攻击他人。全身心能量一下子聚集起来。
- 恐惧——心跳和呼吸加快，但血液从面部涌向腿部以便快速逃跑。一瞬间，身体僵直，以便做出是躲藏起来好还是跑掉好的决定。
- 悲伤——浑身没劲，伴随着垂头丧气的情绪，长吁短叹，较容易进入沉思的状态中去。
- 厌恶——一种由感官做出的表示回绝的反应，如目光斜视，扭脸，嘴唇上翘，皱鼻子等。
- 喜爱——一种放松的状态，血液流向嘴唇和双手，伴随着身体的开放仪态和深呼吸，激起感情冲动、满足感和合作意愿。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 好奇——眼睛睁大，劲头倍增，感官注意力增强，渴望得到更多的信息和对所得信息的理解。

这些反应会超越大多数人的控制力。大多数人从未学过如何在瞬间把他们的心跳每分钟提高20下。多数人不知道他们是在怎样呼吸的，不仅是如何快而且怎样深，以及他们以身体的什么部位进行呼吸。多数人不知道，他们谈话时会斜视、注视、目不转睛，看不同的方向、睁大眼睛或闭上眼睛。他们也没意识到他们与他人交际时会把耳朵侧向某些声音，把脸（连同耳朵）从面对的事物移开，或者翘起嘴唇、皱鼻子、鼻孔张开、张开嘴巴、舔嘴唇、卷舌。许多人不知道什么时候和为什么他们会趋向于某个事物，或要离开某个事物，前倾或后仰，左右移动或正视，含胸或挺胸，重心前后或左右移动。

感情状态也与音调的特点有关。一个人如果生气了，一般说来，从他的声音就可听得出来，不论他在说什么。他或是大声喊叫，或是说话音调压抑。当人们相爱时，你往往可以从他们的声音中听得出来。他们可能说话更深切，并且更容易产生回应。10岁的孩子就能通过父母的声调来分辨父母的情绪。可是作为成年人，我们有时却忘了声调的问题，反而是指望通过人们所说的词句来判断意思，这样往往产生误导。

下面我们来看看我们已讲过的与感情状态有关的声调特点：

- 气愤——音量和吐字速度都会提高，以使听者产生畏惧感。
- 恐惧——音量和吐字速度都会降低，以把引起注意的可能性降到最小的程度。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 悲伤——发音变得伴有呼吸声，不连贯，制约了用言语进行交流的能力，这样就促使了内在思想活动的发展。
- 厌恶——发音不连贯并明显伴有快速、短促呼吸，与对讨厌的食物反感相似。
- 喜爱——发音变得更加洪亮，可能是为了安慰和迷住未来的情人。
- 好奇——发音变得更响，声调更高并且不连贯，这样就好引起注意。

多数人并未意识到这些反应。声音是否平缓，是否伴有呼吸声，是否不连贯，是否洪亮以及声调的高或低，一般说来都能反映出一个人的感情状态。甚至声音的大小，按常规说来更多的时候是下意识决定的，而不是有意识决定的。

身体的动势、面部表情、心理反应及声调特点都会反映出不同种类的非言语特点，这些特点构成了交际。它们会反映感情状态的变化，并能给你提供判断一个人即时感受是什么的线索。

这样一来，利用这一信息，我们能做点什么呢？我们可怎样利用它呢？我们怎样才能使这一切都具有意义呢？这正是下一部分我们所要讲的。

接近听的客观性

NLP 将非言语听活动的两个不同的方面同一起来。能听到、看到和感觉到来自他人的交流信息被看作是感觉敏锐性，它包括恰到好处地转移你的注意力，使你能够查明信息的整个范围，这些信息对语义交流来说是一种补充。感觉敏锐性可以为你带来大量的信息，这些信息可以被应用到听过程中的另一不同方面即“校

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

准”。校准可帮助你去使用和解释“感觉敏锐性”过程中所聚集起来的信息。它涉及到基于一个人相对连贯的行为方式而作出的解释，它是一种趋于对你所取得的信息作出相对客观解释的方法。

通过对“感觉敏锐性”和“校准”的应用，NLP 得出一种新的听的方法。尽管“客观听”这个术语实际上是用词不当（人类的所有体验都是主观的），但这个短语在达到我们真正目的方面却至关重要——可以最准确地理解所得到的信息，曲解和偏见程度可能最低。

为了更完美地评价这种打算，让我们来看看以下三个广泛存在的交际方面的问题。这三个问题都发生在有人试图从进行的交流中得到意思的时候。可是，就是因为其中具有过多的主观因素这些试图才不能成功——也就是说，其中缺少客观性。

首先，许多人认为，词语对每个人来说都表示相同的意思。它们是如此，不是吗？我们不是有给我们解释出词的绝对意思的词典吗？不，实际并不如此。一个词的真正含义是每个人赋予它的单独的意思。这意味着任何一个特定的词，十个人会认为有十种完全不同的意思。

在人看来，意思并不是一个由多词组成的集合体（像词典解释的那样），相反，意思是建立在词的全部内涵的基础之上的。它包括像感情反应、内在感觉、视觉图像，甚至内在声响、气味和味道之类的东西在内（在以后的章节中，我们将讨论这些主题）。尽管一个像“狗”这样的词所含有的意思在任何地方都一样，但是像“真正”这个字可就不一样了。有些词对我们来说可真是很重要，如：爱、鼓舞、希望、畏惧、自豪、交际、力量等等。对于你所遇到的每个人来说，这些词中的每一个都会含有不同的意思。每个人都是如此！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我曾见到一组做过多次的练习活动，总是取得同样的结果。活动的指导者把一个记号写在黑板上，让参加活动的每个人说出这个词的意思。被写在黑板上的词是一个叫人难以捉摸的词，一般情况下意思与“爱”差不多。很快，你就会看到我们对词的定义会多么令人难以置信的不同。对一些人来说，爱是一种温暖，说也说不清楚的感情。但对有些人来说，由于与负担和仇恨连到了一起，爱则是内心中一种痛苦(这曾是一个人对爱这个词的体验)。对有些人来说，爱是一种永不改变的承诺。对有些人来说，爱则是一种理智的决定。你可能会对人们给日常使用的词汇下的定义感到惊讶，也会对这些定义与你的定义如此不同而惊讶。指望别人按照词汇的语义意思去理解词汇肯定会产生混乱和误解。

第二种广泛存在的交际方面的问题就是有些人用他们自己的体验作为导向，来试图理解你的体验。你会告诉你的朋友比尔，你的情人对你说的话是多么刺痛你的心，可他说：“是呀，你是怎样的感觉，我最知道，因为这种事已发生不知多少回了。”当然了，他并不知道你的真实感觉怎样，你有整套生活的经历、信念以及你作出反应的思想基础，这一切对比尔来说都是没有的，尽管他可能是一位善解人意的人。另外，他对你所处情况的看法只是基于他从你身上所得到的极小量的信息。

可是，比尔自认为他生活中的体验与你所描述的极其相像。他自认为你对一个情况的反应和他对同样一个情况的反应会是相似的。他甚至会自认为情况是如此相似，以至于你没有必要说出问题的细节，他就能谈出他的看法，因为他早已断定到了。在这些自认为的基础之上，他确信他真正准确地知道你是怎样感觉的！

依赖自己的感情反应去解释他人的体验是一种肯定要产生混

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乱和误解的方法，甚至会导致怨恨。

第三种反复出现的交际方面的问题就是成见问题。成见就是用你自己对现实的看法去描绘他人体验的过程。有人说她疯了，但你确定，在那种气愤的状况下确实存在着悲伤的因素。有人对你讲了个词义不清的词，因而，你确定那是因为他认为你对他没予以充分的注意。有人深叹了一口气，从而你确定那是因为她对她的处境感到灰心。

那些普遍被错误利用的“身体语言”模式就是成见的更深层的例证。在许多身体语言模式中，双臂交叉的人被认为思想不开放。可是，我们中的大多数人已逐渐认识到人们双臂交叉是出自多种原因。有些人感到寒冷时双臂交叉，或者是他们的肩膀感到疼痛，或者是说到脑海里想到的事情而感到不自在时，以及其他的原因也会如此。不同的时候，不同的环境，人们就可能去做不同的事情。

不论成见是来自我们试图用什么形式来理解这个世界（利用地图、模型还是概念），还是来自我们的感情反应（经常被错误地认作是直觉反应），利用成见判定别人所说的话是另一种产生混乱和误解的做法。上述的每一种交际上的问题都是产生于看问题的主观性而不是客观性。

从非言语行为中获得意思

客观地去听别人讲话与大多数人所习惯的听法可大不一样。它涉及到从交际中获得意思的过程。可是，人们有意地让它避免那些显眼的的错误和暗藏的危险，例如刚才我们所谈的那些问题。对于非言语交际而言，客观地听取别人的意见，从概念上讲可归纳为：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1. 对进行交际的人进行准确的观察，特别要观察其身体动势、面部表情、心理及声调的变化。
2. 对可能含有某种意思的具体变化要引起重视。
3. 要收集更多有关第2步中所认定的变化的信息，并要做好确定这些变化所代表的意思是什么的准备。
4. 根据进行交际者所独有的行为方式得出结论。

第1步实质上等于在发展和利用你的感觉敏锐性。第2、3和4步就构成了完整的校准要素。

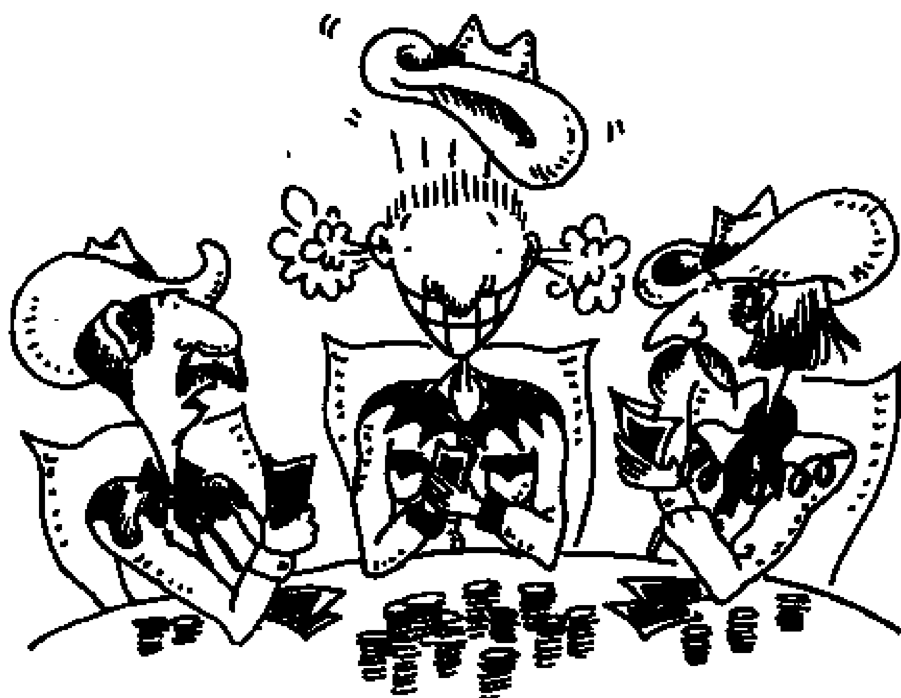
在美国西部未得到开发的年代里，有些人被称之为传奇式玩牌手。他们以打牌为生，为打牌而生，这样他们就成了玩牌高手。现在看来，玩牌本身已无所谓，可是已成为这种游戏的一部分的人际交往活动却可能是相当复杂的。牌要想赢，在很大程度上取决于牌手知道是否有人想摊牌（想误导）的能力。

玩牌高手们具有发现他人身体各部分微妙变化的奇特本领。如果一位对手坐在桌子对面，并拿起赌注，你就会想知道他是否要摊牌。如果你看到，在他下注的同时，他的左太阳穴有一点轻轻的颤动，你就要注意这种情况。颤动意味着他要摊牌？可能。那意味着他不想摊牌？可能。那意味着他的裤子太紧？也许。简而言之，你第一次和他打牌的时候你不会知道那是什么意思。

然而，你与此人打了几个小时的牌以后，你就会开始发现他一个习惯性动作，每当太阳穴颤动时，他就摊牌。可是一个非常重要的结论，如果成立，那就会对打牌的最后结局有重大影响。

这个例子表明了利用感觉敏锐和校准的过程。感觉敏锐被用来去看太阳穴的颤动（有效听取别人意见理性过程的第1步）。校

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



"杰西，我有一个有意思的感觉，那就是你这次不能摊牌。"

准则是决定对颤动予以注意，找出一种习惯性方式，然后再确定是否存在着一种相互的关系（有效听取他人意见理性过程的第2、3和4步）。

这里也有校准与通常所理解的身体语言模式不相同的地方。如果你明天与一位从城里新来的伙计打扑克，他左太阳穴的同样位置也颤动的话，在你再次经受整个校准过程之前，你不会知道那是什么意思。你得与此人共同打过一段时间牌之后，你才能弄清楚他是否有某些习惯性动作。颤动本身并不含有任何意思，但是发生在特定的人身上，在特定的场合，它就可能会有特定的意思。

比词语本身的含意要深远得多

至此，我已划分出了交际的总体情况和非言语交际的区别。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通过讲述感觉敏锐和校准的内容，我们着重关注了交际的非言语方面。现在让我们来进一步看一看，为什么这一点很重要，实际上它的重要程度真正有多大。

交际的类型

值得我们注意的交际类型有三种：

1. 我们所使用的词汇虽然不大，但在交际中占有重要比例。
2. 声调特色在交际中占相当的比例。
3. 身体交际在交际中占着最大的比例（与“身体语言”不同）。

第1种类型与我们所使用的词汇有关。你会惊奇地发现为转达交际三种类型中每种类型所含有的最小量的信息，人们会认真琢磨所用词汇的语义含意。仅占交际的7%来自所使用的词汇。不论这个说法准确与否，实验所显示的事实是这么小的比例却让大多数人感到惊讶。

第2种类型与声调有关。多数人都有过通过一个人说话过程中所使用的语调就能判断出此人是否在撒谎、不快或气愤的经历。可是，令多数人惊讶的是，实验结果表明声调里包含了所转达信息的38%。

第3种类型与身体交际有关。此类型在交际中的意义最为重大。因为所占比例多达55%。身体交际与平常我们所理解的身体语言不同（因为作为身体语言的许多材料由于不可靠而停止使用，所以我要使用一些不同的词汇来描述这两者）。本书中所使用的身体交际是产生于身体的运动和变化而形成的交际。这是由一个人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的身体动势、面部表情和生理现象所进行的交际。

声调特点和身体交际所提供的数量惊人的信息来源，并不包括词汇的语义意思在内。你在言语交换过程中所得到的信息，多达90%可通过这两种类型的交际获得。这就是我利用“非言语交际”这几个字所要表达的特殊含意。“非言语”包括着声音特点，但不包括语义意思在内。

我们都要进行交际，而且也都知道如何进行交际。所以对除了语义意思之外还存在着多种交际方法也就不感到奇怪了。可是，我们的交际方式已进入下意识成熟阶段（第4阶段），所以我们中的多数人不会再去意识我们到底怎样进行交际。这就是为什么当有人告诉我们交际高达93%的比例并不是用词语进行的时候我们会感到很惊讶的原因。

这样一来，我们在此谈论些什么呢？我们怎样才能认识非言语交际呢？我们在谈论太阳穴的颤动吗？在某一方面，我们说是的。现在，就让我们来看一看一些原始材料的例证。

人们进行交际时会做很多事。仅以脸为例，他们会咬紧牙关、翘嘴、嘴角颤动、眼睑眨动、左右摆头、斜视远处、环视周围、鼻孔张大、仰头、闭眼、摇头表示否定、点头表示肯定、皱前额、张嘴及其他动作等等。更不用提你可能会见到的其他微妙的变化，如突然脸红、语调的变化、下嘴唇的噘起、心跳加快（通过血管的搏动看出）等等。仅在15分钟的交谈过程中，一个人就很可能表现出许多种这样的行为，而且这只是在脸部。

呼吸是另外一种有意思的现象。我们都要呼吸，但你注意到有人利用身体的不同部位进行呼吸了吗？一些人利用胸腔上部进行呼吸，另一些则利用腹部进行呼吸。呼吸的频率经常是变化的。人们会屏住呼吸、喘息，有时进行深呼吸、改鼻呼吸为嘴呼吸、变

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

平缓呼吸为不连贯呼吸。即使呼吸这么简单的事，也会充满有趣的动态。

令人难以置信的是，所见的这些现象中的任何一种都可能表示很重要的意思。

人们利用身体的方式也很有意思。在一次无拘束的、自然的谈话进行过程中，他们会把重心从一条腿移至另一条腿、前倾、把双臂置于头上、扭手、捂嘴、蒙眼、搔头、摆弄头发、擦脖子、咬指甲、摆弄指甲、坐在椅上移动身体、倾斜身体、转身、摇晃，甚至手舞足蹈。

这些都是你能见到的情况，但从另外的角度看，对你来说，里面还存在着更多的信息。那就是要利用好你头两侧的角度，也就是你耳朵所在的位置。声调的特点也是非常突出的。也许你没有注意到这个问题，但是就在谈话进行中间，有人会提高声音、会低声细语、会转变成鼻音、语速加快、放慢、改变发音方法、不时地加重某个词的发音、增大音量、改变音高、声音发自隔膜、发自喉咙、说话大喘气、屏住呼吸说话、强调某些词的意思、假嗓说话、用断断续续的方式讲话、用嘴角往外吐字、突出他的嗓音、压住他的嗓音、唱着说、说话带着韵调、每个音节都发清楚、故意含糊地发音等等。这一切都会发生在一次自然的、轻松的对话之中，当事者完全不会意识到他所做的其中的任何事情。

要知道，你也是人。我提到的每种情况你也会出现。请记住，在我们继续进行我们的讨论时，就像把你的感觉敏锐性和校准应用到别人身上一样，要应用到你自己身上才行。

这一切都意味着什么呢？当有人用嗓子眼儿说话时，那意味着什么呢？当他咬紧牙关或者斜视远处时又意味着什么呢？当然，这要看具体情况而定。可能没有任何意义，也可能是一种信号，预

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

示着你所需要的交际突破点。但是，在你校准它以前你是无法确认的。

具有意义的相互关系行为

利用我们的感官收集信息的过程是我们每个人都存在的。但是，我们并不明白怎样将重要的信息与不重要的信息区别开来。感觉敏锐性只能认知信息。校准会开始判断信息的重要性和意义的过程。

信息重要程度的划分

当你收集信息时，有三种情况如能予以高度重视会是很有益处的：

1. 所收集到的信息似乎与其他信息相矛盾。
2. 收集到的信息看来与感情状态有关。
3. 收集到的信息好像与感情状态的突然变化有关（一种与环境有关的回应或反应）。

上述的每种情况，一般说来，你都要将你的注意力集中到它的上下关系上。从实用主义的角度来考虑这个问题，你可以把你想象成正在工作，你正要给一伙人做一个演示。演示的目的是为了让他们接受你的想法。你的想法是好的，而且非常具有新意。对你来说，把这个想法推广出去非常重要，而且这可能是你把它推广出去的唯一机会。

如果像多数人那样，你也会为此做些准备。你会对问题进行

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

研究，找出一些统计数据和资料，你也许会用图表的形式把这些信息表示出来，以利别人容易理解，而且你会通过一种井然有序的方式，把这些信息呈现给大家。你希望人们理解你的想法，并能按照你的话去做，所以你就会反复演练你的言辞，演习展示你出具的先后程序。你甚至可能决定作好精神上的准备，你或许还要穿上幸运服，因为它总是给你带来更大的自信心。总之，你要不辞辛苦，使你的演示达到最高水平。你知道你演示的质量高低可成全你的想法，也可毁了你的想法。

可是，你可能会忽略某些东西。你打算用点时间真正去了解你对那些材料所产生的反应吗？从你的心里讲，你打算要说的内容中，有没有你不相信的东西？对于要演示的某些内容，你觉得没有把握，但还没有达到准备把它们讲出来的程度，有这种情况吗？你能肯定你真的要推广你的想法吗？还是你有一个尚未公开讲出来的潜在的安排？你真的相信如果把你的想法推广了出去，你的情况就会更好吗？或许，你已利用时间想过这个情况了？根据你对这些问题的回答，你可能会酝酿一些麻烦，这些麻烦会毁坏你整个的演示——不知不觉地。

别急，还有其他方面的情况。当你开始演示的时候，你对在座的人的感情状态予以充分的注意了吗？你怎么知道人们是否愿意听你讲？你注意到是否有人带着抵触的感情、不愿接收的感情或者是畏惧的感情了吗？你会注意到是否有人带着自己的打算而来？你会想到人们的情绪吗？没有人希望看到这件事办砸了或者希望你办砸了吗？你会对这些情况予以特殊的注意吗？

但是还得等一下，一旦你开始演示情况又会怎样呢？你会与人们的反应彼此协调起来吗？他们会有什么样的变化呢？你会注意到人们什么时候会遇到使他们作出反应的情况吗？你怎样才会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

知道人们是否有不同的看法或关注的意见呢？你怎么会知道他们是否在注意或理解你所说的意思呢？随着情况的发展，你会注意到你自己的感情状态吗？如果你开始生气了，或者慌乱了，或者失去了信心，你会发觉吗？你能记住要确保自己精神振作吗？你能清醒地意识到怎样对你所面对的情况作出反应吗？

所以，现在让我来问你另一个问题。对于你演示中真实素材的质量来说，你不认为这些东西至少是同等重要的吗？

许许多多的好主意在推诿中丢掉了，因为出主意的人不能使别人相信这些想法的价值。许多解决问题的方法会成为内在的矛盾和混乱的牺牲品。其他一些方法则成为个人暗中另有打算、畏惧感及集中攻势的牺牲品。另有一些方法则被感情反应从双侧投上了阴影。

为准备一场演示，你要费上九牛二虎之力。如果像多数人那样，在对你所做和所说的作出较深反应的问题上，你并不用真正花费气力。在让听众接受你的想法，考虑你的想法上也不用费任何气力。在处理感情反应问题上也不用予以注意。但是，在一个非常重要的方面，你与大多数人不一样。你是世界上已读过本书这个观点的少数人之一。这可能是你与他人的不同，但这不同却至关重要。

要当一个你自己和他人的好听众，你需要具备一些重要的技巧：

1. 你需要知道一个人什么时候会产生与周边情况相关的内心矛盾（这一点既适合你本人也适合他人）。
2. 你需要知道一个人什么时候愿意接受你提供的信息。
3. 你需要去认识感情状态的变化，并对这些变化作出反应

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（这一点既适合于你本人也适合于他人）。

一般说来，人们不会以言语的形式主动提供这些信息。除非达到极限，否则许多人对他们内心的矛盾并不以为意。一些人深深地陷入他们的感情之中不能自拔，他们根本不去意识他们在干什么。（对事物的意识要求一种非常客观的看法，这一点，当一个人处于一种很强的感情状态之中时，一般来说不容易达到。）即使有些人知道如何用言语来表达他们的感情，要他们用言语表达他们的感情，他们也觉得不舒服或不合适。有人两眼流泪，很可能用颤抖的声音说："我挺好，不要为我担心。"而不说："我觉得太糟了，我在哭，不颤抖我就说不出话来"。

所以你不能单单依赖言语的交际，你要通过其他的方法去获得信息。现在就让我们分别来看各种听的技巧。

不和谐与混合型信息

在我们的各种生活环境中，向双赢的方向努力是以你能识别出一方的利益这一假设为基础的。有效交际的三个步骤是从要求你弄清楚你到底要得到什么，也要弄清楚对方到底要什么开始的。此处"到底"一词意味着这可不总是一个直截了当的过程。确实不是。

在你的交际中，你需要知道什么时候一个人会产生与环境有关的内心矛盾。那个人可能就是你正与之谈话的人，或者是一位要对此过程产生影响或受到此过程影响的人，或者你本人。当你能肯定整个交际过程中所有的矛盾都搞清楚了，你的交际就会更加成功。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

NLP交际模式会证实这样一个观察结果，即交际是通过多组信息同时进行的。当你听到词的语义意思时，这是一个信息组；另外，你也听到了词的音调特色，这是另一个信息组。同时你又会观察到身体交际，这至少又是一个信息组。这些就是"同时交际"的例证。这些信息组是同一解释或意思的基础，这样，这些信息组被称作"和谐"。在一两个信息之间出现不一致时，它被称之为"不和谐"。任何一个信息组与其他任何信息组之间都会存在着潜在的不和谐。

除了同时信息外，性质截然不同的信息可以被按顺序传达。这种情况可发生在每种类型的交际之中，不管这交际是语义意思、音调特色、身体交际，还是几种交际形式的综合。"按顺序交际"的特征可能是在交际如何进行的问题上所发生的合适的、突然的位移。虽然常见的例子就是"一方面……，但另一方面……"（你会注意到，这种情况经常伴随着音调特色和生理方面的同样的变化），但也可以更加微妙。当有序的信息表达同样意思时，就被称之为和谐。当它们相互不一致时则被称为不和谐。

描述某些不和谐的一个有用的方法则会使意识思维和下意识思维的概念发生作用。设想一下，如果意识思维和下意识思维不是一定要一致的话，会发生什么样的情况。如果下意识思维要交流一件事，而意识思维要交流另一件事，那会怎么样？这听起来奇怪，但是这种说法看来能解释某些非常常见的习惯性行为。

这个过程导致了混合信息的传导。一个普通的例子就是一个人可以有意识地讲述一件事情并用词汇的语义意思来表达它（"我并不失望"），但是又可下意识地交流另外一件事情并通过身体和音调交流方式来表达它（眼睛里开始充满泪水，声音颤抖，嘴唇颤动）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通过这些类型的不和谐方式，词汇的语义意思通常反映出意识思维，而非言语行为则几乎总是反映出下意识思维。对于多数人来说，他们的身体交际，音调的特色主要是下意识交际的反映。正像那些美国西部未开发时期的扑克牌高手所逐渐认识到的那样，人群中，只有少数人能够有意识地控制面部肌肉的运动和音质的微妙变化之类的事情。

或许，你已多次见过不和谐的现象。你问一位朋友他是否喜欢中国菜，他嘴上说“好哇，中国菜不错”，但从他的声调上你会知道他并不真的那么喜欢。你问你妹妹她是否生你的气了，她嘴上说:“没有，我没生气！”但你发现她嘴噘得挺高，眼睛瞪着你，就好像要吃了你似的。你问一位刚在楼梯上摔倒的人是否摔坏了，他嘴上说“啊，没事”，但你会发现他走路费劲，并且胳膊摔得疼痛难忍，用手紧紧抓住不松开，你看了都会觉得你自己的胳膊在作痛。你问一个人对你刚才的指示是否理解了，她嘴上说“我觉得我明白了”，但你会发现她的脸色一下子变白了，看起来好像连她自己的名字都说不清楚了似的，更不用说要干的活了。

这些都是不和谐交际的例子。虽然我在此概括了一些内容，但是仍不夸张地说某些反应几乎是无处不在的。当人们咬牙、瞪眼时，当人们浑身肌肉绷紧，就可以断定他们不轻松。尽管情况不都是如此，但这种情况比例相当高。

这是人类交际中一个相当有意思的组成部分。有人会说她没生气，而且你也确实相信她所说的话。但是，从更深一层来说，她可能在传达另一个信息，声音之大和清晰度之高是为了让大家都听到。她会完全没有意识到她在生气。

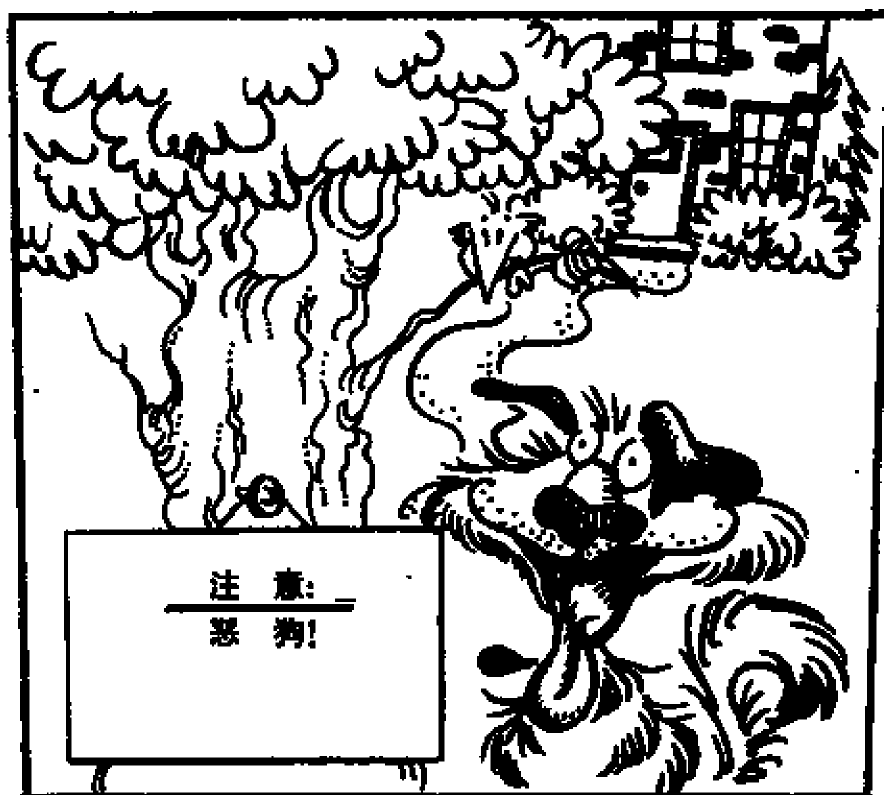
可是，很多情况是当局势缓和下来后，你再去接近她，她会意识到刚才她在生气，并能够利用言语进行你来我往的交流活动。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这位妇女就会说："当然了，我是那么做了，我刚才发火了！"尽管刚才她可能坚决否认她生气了。

只要你掌握了这个过程的一个模式后，对混合信息的识别就会相对容易些。一旦你认识到存在着同时按顺序转达不同信息的现象，识别可能存在的不和谐现象就会非常容易。可是，作出识别只是这个过程的一个部分，你还需要了解怎样对这些不和谐现象作出反应才行。

所以，在混合交际的情况中，出现的问题是"你在'听'哪些交际信息？你在对哪些交际信息作出反应？"如果一个人说他"很好"，但他的身体和声音却暗示着他在生气，那你应该听什么，对什么作出反应呢？（当然，假设你开始注意到了不和谐现象这个问题。）尽管在此之前你已多次注意到了不和谐信息的存在，但



善良的流浪者总是想象他的牌子上写着："欢迎光临寒舍。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也许从未有人告诉过你怎样对它们作出反应。对听来说作出对不和谐现象的反应是极重要的组成部分。

在交际中当别人出现不和谐现象时，你能为他做的最令他尊重你的事就是继续把交流进行下去，直至他的表现和谐起来为止，直到他的言语和非言语、意识和下意识都表达出同样的信息为止，通过非常谦逊自然的方式，你就可以做到这一点。

帮助人在交际中和谐起来的最好方法就是帮助他将下意识交际注入到意识行为之中去。你给此人一个意识这种矛盾和注意这种矛盾的机会。当双方都坐在谈判桌旁时，想搞清楚矛盾就容易得多！把这下意识的东西摆到桌旁，并为其准备好一个舒服、安全的椅子。

请注意我在上段中所选用的词。我说给此人一个"机会"。我的意思是说这是一个其他人完全可以拒绝的机会。正是因为你主动帮助调解，所以并不意味着你所给予的东西就会被别人接受。如果不受欢迎的探讨在此无立足之地的话，也就没有理由利用你的新技巧去胁迫与你谈话的人了。如果你得到了一个和谐的信息或者一个非言语信息，暗示着你的交际内容不受欢迎，你就要巧妙地将主题转到别的问题上去，并得到满意的结果。(但是，不要同意基于不和谐交际而采取行动。)

提高了你的感觉意识性及你对不和谐程序的理解，你就具有了听和看到其他人所意识不到的东西的能力。尽管有些人是你交际的对象，但是在有些情况下，这对他们来说会有干涉感。所以，在你的交际中一定要始终保持对对方的尊重。

可是，在多数情况下，你主动进行的调解是会受到欢迎的。当他人怀着真正的兴趣使事情办理得更好时，多数人是高兴那样去做的，他们对你花费时间主动去鼓励他们是很感激的。有诸多不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同的方法可以引起对下意识交际活动的有意识的注意。例如，海希尔说她真想找份新工作，但她的声调和身体交际看来不能传达这个信息。下面就是一些怎样作出反应的一些想法：

1. 配合不和谐的动作，略带夸张，用同样的声调和同样的身体交际方式，说道："是的，我能看得出你办的事。你肯定要走，立刻去干那份工作，而且是真心真意要去干。"情况经常是从外部看到不和谐的情况就足以从内部引起对它的重视。
2. 直接引起对这种不和谐现象的注意："噢，来吧，你打算说服谁？是我还是你？一想到这个，你甚至一说就得哭。"这种反应可能一下就会遭到反对（作为矛盾的例证），但是如果你坚持住的话，你就很可能帮助此人得到不和谐现象的解决办法。
3. 引起对下意识过程或内在本身的注意。用同样的方式说："对这一点，你真能肯定吗？再往下发展，你不需要好好看一看吗？真有什么东西在激励你，给你值得一干的成就吗？"
4. 说出你对相邻程序的感觉：这些感觉是一些预感或者猜测，但是有时候它们会使对方的意识在逻辑上提高到一个新水平，从而使他们可以从一个更大的视野来看清问题。"你这不是逃避工作中的问题吗？""你不只是寻求生活中的某些刺激和新鲜感吧？""你不仅是要躲开眼下的工作不适合你这个事实吧？"猜测的准确与否无关重要，只要贴近就行，这样就可以促动此人对所发生的事情予以全面的考虑。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

5. 短时性地加快此过程：在一定的时候，不和谐现象几乎总是会将其自己暴露出来。可是，这个时刻经常是处于该过程的晚些时候。通过对该过程在加快速度的感觉，这种不和谐现象往往是马上就显露出来。“你肯定要干那份工作吗？那好，就让我们再进一步，现在就写辞呈吧，然后利用今天下午的时间去找一个离你新办公室更近的新公寓吧。”

在多数情况下，一个不和谐的现象是一件容易消除并可立即消除的简单事。只要稍微促动她一下，海希尔就会联想到眼下所发生的情况，并能以更加代表其真正要求和需要的方式对此作出反应。一旦这种不和谐现象被消除掉，或者说这些下意识的信息被带进了有意识的认识之中，她的言语便会开始与身体和声调相互协调起来。在其他一些情况下，这要经过多次谈话或要花费上一段时间才行。无论如何，在不和谐现象被解决之前要一直对其予以重视，这是很重要的。

建立在不和谐词语表达基础上的一致和谐行为并不是使双方都获利的东西。它们往往会在后阶段中破裂，或者导致后悔或气愤占上风的感觉。如果你与他们做不到和谐的交流，或者你对解决不和谐现象所作的努力不被接受，我就劝你要避免在不和谐的基础上采取行动或达成一致。因为这样的一致几乎总是要导致今后的困难和麻烦。如果你将与他人取得的一致基于和谐交际的基础之上，你的效率就会高得多。

这个过程也同样适用于你。如果你存在着尚未解决的不和谐现象，那么，你有意识地接受的行为和达成的一致以后也会导致困难和麻烦。帮助他人解决他们的不和谐现象是有效交际步骤中

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的第 2 步，但是解决你自己的问题则是其中的第 1 步。

不和谐现象是人类交际中一个自然的组成部分（自然，但不一定有效），可是完全使交际过程变得混乱。但这没有问题，你可以有效地解决这个问题，通过解决问题你就可以使你的交际过程变得更好、更受尊重、更令人满意。

可能出现的不和谐现象的例证

虽然我提到了经常发生的不和谐现象，但我还没举出很多例子来证实这些情况，这些例子对于帮助你识别出哪些是不和谐现象是很重要的。在下面所举的情况中，我已识别出一些往往反映出不和谐交际的例子，可是这些例子并不是基于严格的、丝毫不变的规则的基础之上的。人与人不一样，他们对不同情况的反应也就不一样。更准确获得他们行为意思的方法就是通过你全面、客观的校准。通过这些例子，你会识别出你可能要对潜在矛盾予以额外注意的情况。这些例子可能适用于你，也可能不适用于你，可是，它们会在你可能在寻求的东西上给你带来一些启迪：

感情的否定 他说他感觉很好，但你注意到：噘嘴、嘴角颤动、摇头表示否定、面部肌肉颤抖、屏息、喘息、前后摆手、向后退一步、向后移动、眼中含泪、用手捂嘴、增加紧张动作、说话声音胆怯、声音降低、眼睛周围的紧张感加强。

或者你会注意到你以前已准确观察到的此人对其他方面的反应也是如此，如：痛苦、悲伤、伤害、畏惧、烦躁、慌乱等。

感情描绘 她说她感觉了不起、目的明确、激动、充满力量、幸福、充实、但你注意到：她的声调平淡、脸色无光、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

牙关紧闭、嘴角松弛、时不时地闭上眼睛、屏息、前后摆手、后退步或后移、捂嘴、用手捂眼睛、眼睛周围肌肉紧张。

或者你会注意到你以前已准确观察到的此人对其他方面的反应也是如此，如：厌烦、失望、悲伤、伤害，傲慢感，痛苦感，抑郁感。

是／不是 他说“是”但你注意到：他同时摇头表示不，或者嘴上说不，但同时点头表示“是”。

决定 她说她已下了决心，但你注意到：她的声音颤抖、她的嘴角抖动、她摇头表示没下决心、捂嘴、眼睛和鼻子及嘴周围肌肉过度紧张，尽管你并不需要她的解释和说服，但她不断地解释她所作的选择。说话中有停顿，就好像在不断地思考这个问题。

或者你会注意到你以前已准确观察到的此人对其他方面的反应也是如此，如：犹豫不决、慌乱、后悔或苦恼等。

行为的表示 他说他希望事物按一定的规矩进行，但你注意到：他会同时表示出一种截然相反的行为（比如，他说他要走，但他同时坐回到椅子上，好像他哪儿也不想去）。

评价 她说某件事好、有意思、令人愉快、了不起、完美无瑕、漂亮、奇妙，但你注意到：她噘嘴、嘴巴颤抖、摇头表示否定、面部肌肉颤动、屏息、喘息、声音中伴着呼吸声、双眼含泪、声音畏怯、声量降低、时不时地闭眼睛，眼睛、鼻子、嘴周围肌肉紧张，脸变红、面无红润。

或者你会注意到你以前已准确观察到的此人对其他方面的反应也是如此，如：不愉快、失望、怨恨、畏惧、生气、超然、后悔、厌烦等。

愿望 他说他宁可没有、不做、不要某件东西，但你却

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

注意到：他的眼睛和注意力完全集中在那件东西上。

或者你会注意到你以前已准确观察到此人对其他方面的反应也是如此，如：愿望、兴奋、期望、希望、乐事、动机、嫉妒等。他说他会真心喜欢、需要、需求、享受、希望得到、珍惜、欣赏某种东西，但你却注意到：他声音颤抖、注意力不集中、后移、声音畏怯、时不时地闭眼睛、下巴下沉、面色不好。

或者你注意到你以前准确观察到此人对其他方面的反应也是如此，如：厌烦、后撤、超然、不乐、畏惧、抑制、犹豫不决、动力不足、慌乱等。

赞美 她说你惹人爱、体贴人、有魅力、重感情、大胆、吸引人、幽默、性感、敏捷、朝气蓬勃、是好朋友，但你却注意到：她牙关紧闭、嘴角颤动、摇头、面部肌肉颤抖、屏息、喘息、声音中带着呼吸声、声音勉强、音量降低、时不时地闭眼睛、眼和鼻及嘴周围肌肉紧张、面无兴奋感。

或者，你注意到你以前已准确观察到此人对其他方面的反应也是如此，如：后撤、超然、不乐、失望、厌烦或抑制等。

显然，这并不是详尽的例证，但所提出的问题可比答案要多。重要的是要记住避免创立你自己的身体语言，因为你对任何一种行为的解释总是意味着一种特定的东西。相反，要去寻求那些可能意味着某种情况的东西，然后再进行与他人的交际，以搞清楚真正在发生的情况。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和睦关系

不论你什么时候与他人进行交际，你都要想到所建立起来的和睦关系如何，尤其是当你与那些经常与你打交道的人进行交际时更应如此。这会使你得到一些如何启发对方使其接受你的观点的信息。另一方面，你还需要对你感觉到的和睦关系程度如何要有清醒的认识，并应对你自己的接受能力水平予以监测。

为了理解建立和睦关系的过程，并能从中获得好处，首先，你必须知道这个和睦关系是什么；其次，要能在其他过程中将其认出；再其次，要能够帮助创造这种关系。现在就让我们搞清楚，当我使用“和睦关系”这个词的时候，它的意思是什么。

和睦关系是与他人相和谐一致的感情状态。它的意思是说，你能够以一种接受的态度去听取别人可能要说的话。它包括在下意识地与他人交往中的舒服、轻松感。NLP断定，人们与那些在他们看来和他们最相似的人交往是最舒服的事。因而和睦关系的建立是通过减少下意识水平上的、能看得出的差别来完成的。

和睦关系通常说来，对于创立对交际的接受力是必要的。当你与他人处于和睦关系之中的时候，你就会愿意去倾听他们所说的话，愿意考虑他们提出的新的或不同的想法，而且你会愿意从他们的角度去理解问题。如果你缺少这种关系，这些情况就不可能出现，即使你认为你可以很理性地对待交际活动。要记住人是感情第一，理性第二。一种感情状态，如一种不和谐的感情，就能以超越意识认识之外的方法给感性认识带来影响。

虽然和睦关系是一种和谐的感情状态，可它与喜欢某人并不是一码事。和睦关系是一种方式，通过它，两个不一定相互喜欢

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的人就可以有效地进行交流。当你进行交际时，你就会有机会与你非常喜欢的人打交道，当你觉得他们非常亲切、非常友好时，你对他们的交际就会愿意作出反应。和睦关系和喜欢是齐头并进的，在这种情况下，你不必有完美的交际技巧。事实上，在这种情况下，你使用相对差一点的交际技巧也仍能取得交际的有效后果。

但是情况并不会总是如此。也有与你交流的人你并不太喜欢，他也不太喜欢你的时候。在这种情况下，你的交际技巧高低在决定你的交际后果如何上就会起着非常重要的作用了。

生活中有许多场合需要你与你不认识的、你并不十分关心的或你根本不喜欢的人进行有效的交流。可是减少你们双方在下意识水平方面明显存在的差别，就会为你达到进行有效交际的目的铺平道路。当你与他人交谈时，和睦关系并不是要找到一种温暖、如醉的感觉，而是一种方式，通过它，利用相互尊重的方法来达到有效交际的目的。它是一种方式，通过它，两个持不同出发点的人就可以开始他们的交流活动，并使他们越谈越拢。它是一种感情状态，会使我们更加觉得交际是没有问题的，而且在这种状态中对对方的影响和说服都会在自由、轻松的气氛中进行。

你一旦非常清楚地知道了和睦关系是怎么回事，你就可以非常清楚地开始知道什么时候才能建立起这种关系了。

在你自己的经历中，就像你会认识任何一种感情状态一样，你可体会到和睦关系的感觉。你会感觉到它。一般说来，这种感觉与安全感、对新东西的易受感、思想开放感、愿听他人意见感、愿考虑他人观点感相似。当你全面体会一下你对他人的感情和对他人的感情反应时，你会很容易明白你是否感觉处于和睦关系之中。

可是，要知道别人是否感觉到和睦关系的过程却是两回事。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

由于你不可能看到别人的思想，也不可能真的知道他人的感觉，你就需要利用其他的方法来测定和睦关系建立得如何才行。这就要通过前面讲过的校准的一些方法来完成。为了把情况说得更快捷，并能向你提供一个考虑问题的出发点，我想请你注意一下几个观察到的情况，这些情况往往与和睦关系的好坏有关。

当人们不是处于和睦关系时，他们很可能会表现出以下的情绪　神烦意乱、焦虑、厌烦、淡漠、烦恼、焦急、窘迫、畏惧、灰心、忿恨、气愤、痛苦、轻蔑、抑制、怨恨或者恼怒。

尽管对这些情绪的仔细观察发现它们会有变化，但你可能会找到下面的迹象　摇头示意否定；面部肌肉收缩；出现怪相或出现其他紧张的迹象；眼神不集中，飞快地瞥看他处或对方；打呵欠；眼神恍惚；眼睛周围肌肉紧张；紧皱眉头；瞳孔收缩；前后摆手；后倚；与你保持比正常更远的距离；打断你的话，或者要打断你的话；在你们二人之前旋转物件（比如一方的椅子背朝另一方而坐）；脸不正对对方；胡思乱想；语调听起来生硬、尖刻、刺耳、嘴声嘴气，比平时更硬或更高；双臂紧紧交叉；两腿紧紧交叉；下巴肌肉紧张；紧咬牙关；表现出深思的动作；握拳；作出显示力量的动作而且手部表现出紧张感（绞手、紧握、挤压）；作出踢东西的动作；来回走动；经常移动重心；嘴作出要表达什么的样子；鼻孔张大；面部血液流动加快（脸更红）；面部血液流动变慢（面无红色），手部血液流动加快（更红）；吞咽比平时费劲及许多其他现象。

当人们感觉处于和睦状态时，他们很可能表现出如下的情绪　融洽、舒适、有兴趣、好奇、放松、有吸引力、安全、高兴、满意、愿意接受别人的看法、同情、移情、原谅、慈

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

爱、认可、通情达理、感激、爱、温柔甚至性吸引。

尽管对这些情绪的仔细观察发现它们会有变化，但你会找到下面的迹象 点头表示同意，面部肌肉放松；眼神稳定集中；舔嘴唇；用鼻子呼吸；眼睛周围肌肉松弛（“温和的眼光”）；眨动眼睛；瞳孔扩大；眼球放松；前额放松；双手张开（手掌朝上或者直对身体）；手势朝着身体；身体前倾；头部前倾，头部略斜（经常调整以使耳朵听得更得劲）；下额放松；嘴微张；比平时更往近移动位置；说出表示同意和理解的话（“嗯”，“是的”，“对”，“好”，“啊啊”）；在你们中间无其他物品；脸转向你；双臂放开；胸、肩都放松；声调听起来更温和、更洪亮，不那么强硬，或者声音降低；双臂放松，敞开；双腿放松，不叠在一起，自己按摩自己；摆弄头发；移动重心，看来好像对体重要测定得更准似的；常常通过膈膜呼吸；嘴唇和嘴部的血液流动加快（嘴唇变大，变红）；口中唾液增多了及许多其他情况。

尽管所观察到的这些情况与和睦关系的好坏根本无关，但在许多情况下，它们会有某种相互关系。要记住身体动势、面部表情及生理现象都与感情状态有着直接的关系，所以所有这些被观察到的现象都会转达一定的意思。但是，你所观察到的现象，你认为它代表什么意思应该取决于对其连续性和方式的观察。在和睦关系的前提下，你就会把你对感觉敏感性的观察与你对从信息、想法和建议中所得到的接受力的观察相互联系起来。

感情状态的变化

我想请你注意，客观地去听取别人意见的最后一个方面的问

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

题就是如何注意反应的问题。交际就是一个采取行动，注意反应，调整行为，再采取行动这样一个适应性过程。在与他人（与你本人）打交道过程中，你要对所发生的变化（这些就是反应）予以特殊的注意，并且要把你的交际活动调节得与这些反应相一致起来。

假如你现在正给一位顾客介绍你的产品。你要讲你产品的情况，及买此产品会有什么好处，情况进展顺利。但当你提到某件事时，你的这位顾客突然往后仰了仰身子，深深地喘了口气，把手放到了下巴上，捂着嘴，一个字没说。从言语的角度看根本没表达任何意思，可是这些身体的变化意味着她感情状态的突然变化，你不想知道这是怎么回事吗？你不想知道这是否意味着她突然发现一个主要问题呢，还是意味着她是否刚确定了这种产品更广泛的用途呢？你不认为这对你们的相互关系很重要吗？

假如你在对你的上司讲有关你们公司将来的发展情况。你们进行着一次相当理性的谈话，直到他说下一个就该你得到晋升了。至此你会注意到他的声音有些颤抖，他的目光不集中，与此同时他的头在摇动。你不想知道这是怎么回事吗？你不想知道这里是否有问题吗？你不想知道是否有人对你投了反对票吗？你不想知道是否存在着可能妨碍你晋升的问题吗？

尽管这两种情况也表示着不和谐交际，但相互关系中最重要的方面是所发生的突然变化。非言语交际方面的突然变化对你来说可能是一个暗示，告诉你存在着确实需要着手解决的问题。从言语角度看，你总不会得到你可能希望得到的交际的实质内容。可是，非言语交际对言语作了非常好的补充，二者一起可以帮助你得到你所需要的更多的信息。

当所提供的非言语性信息突然发生变化时，你就会希望进一步探索此信息。这就包括创造一个善于接受别人意见的、安全的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

氛围，以使对方去探索下意识意思的过程（如果他对此尚未意识到的话）及与你共享此意思的过程。

如果你的顾客突然转变了状态，你或许应该对此作出反应。你可以暂停你的介绍，问她："我说的事需要我们谈谈吗？"如果你得到一个不和谐的回答"不，你可以继续"的话，你可以说："好吧，我们接着来〔与有意识的言语交际同步〕，但有时候，这种做法会造成一些需要讨论的问题。例如，如果一位顾客听说了某种情况的一个方面就可能认为是个问题，那么有时候这就意味着一种误解或者我介绍的不够透彻。有时我不能马上准确解释我的说法，或者我正好说错了什么。有时它意味着存在需要解决的问题，但它不能得到解决，除非我认识到了它。你明白我的意思吗？"你给这位顾客一个考虑眼下情况的机会，和在一个愿意听取他人意见及使双方都获利的环境中去考虑眼下情况的机会。

如果你的上司在谈到有关你下一次晋升问题时变得状态不和谐的话，你就可以把注意力集中到这个主题上，你可说："好吧，你知道我有件使我感兴趣的事要说。你知道，我确实想得到提升，但有时我真想知道是否真有可能？你不会真正知道，可能存在一些我干得不合适的事，可能会妨碍提升。那些事我自己甚至都不了解。或许我错怪了谁，可是我自己还不知道。或许公司要改组，或许要被人收买或其他什么情况。我可能没等提升就会另谋他就。你也这么想吗？"这样，你又给你的上司一个考虑眼下情况，并在易接受他人意见和双赢的氛围中考虑眼下情况的机会。如果你把一个难题提出来，并真心地要讨论它的话，可以肯定地说让别人来谈论这个难题就比较容易了！

在以后的章节里，我们要进一步探讨一下怎样通过有效的途径来组织好你所说的话。现在，最重要的是，要认识到你需要对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

非言语和下意识交际作出反应，并且往往需要作出更多的反应。

听一听你自己的话

本章已把我们的注意力引导到了一些大不相同的概念和交际的方法上。尽管大部内容看起来已被引导到了你接受别人信息的能力上，但它也有意使你注意到了接受你自己的信息的能力问题。这是有效交际三步骤中第一部分的大部分内容（要知道你到底要得到什么——触及你真正的核心问题）。

现在让我们专门看一看如何听你自己的非言语交际方面的情况，来简单回顾一下本章中已讲到的某些观点。

在你自己身上应用一下感觉敏锐性和校准的方法是很有益处的。既然你要寻求某些特殊的东西（声音特色、身体姿势、呼吸方式的变化、身体动作等等），你最好能注意一下你自己的非言语交际情况。对于你自己来说，校准过程也要容易很多，因为你可直接认识到你自己的感情状态。如果你注意到，每当你虚张声势时，你的太阳穴就抽动的话，你可不能阻止这种抽动（尽管在本书以后的有关使其稳定的过程的论述中也会帮助解决这个问题），但你当时就可认识到你是否在虚张声势，而坐在桌子对面的人得玩上“好几把”才能作出判断！

不和谐现象看来是很多人生活中的一个组成部分，因而或许你会经常体验到它们。当你把感觉敏锐功能应用到你自己身上时，你就会较好地感觉到你什么时候在进行不和谐的交际活动。再说一次，处理这个情况的过程与处理他人的情况一样，要把下意识的交际带人意识交际之中。每当你注意到自己在采取不和谐行为时，就要自省并老老实实地问问自己那种非言语性的行为可能会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

转达什么信息。如果你用这种方法去探索你的内在过程，你的许多或者大多数不和谐现象就会很快被清除掉，从而你以后有关此主题的交际行为就很可能高度地和谐起来。

你的交际活动进行的和谐是一种最快捷、最有效地提高交际有效性，改进生活效果的方法。

监测好你自己与他人和睦关系的水平也是非常有用的。如果你觉得交际跑到和睦关系之外去了，那可是一个好机会，因为借此你可知道对方的感觉，他与你会有同样的感觉。监测你自己与他人和睦关系搞的好坏，采取措施把和睦关系保持到适合所处的环境，就会使交际的整体气氛更加使人感到投机，谈得来。

除此之外，与你自己保持和睦关系也很重要。痛打自己，谴责自己，感觉自己不好肯定会妨碍与他人的交往过程。在第 11 章我们要全面直接地论述这些问题，但是本章中所搭起的框架也同样是有作用的。为你提供自由、不受干扰地探索这些问题的一席之地，并能以有意识的方法来处理这些问题。你会知道你是最重要的人，而且你可以使你自己具有一个显示你通情达理的空间。

最后，你的身体动势、面部表情、生理和声调的变化也意味着你自己感情状态的变化。当你把感觉敏锐性直接对准你自己时，你就会多了一条注意自己感情的渠道。我们生活在一个总体上看感情不像智慧那么有价值的社会里，所以许多人已学会怎样忽视或压制感情也就是很自然的事了。但是，感情还是仍然存在的，而且我们要处理好它是很重要的事，在自己身上使用感觉敏锐性是提高自己去意识自己感情的一个好方法，这样你就可以引起对自己感情状态的重要变化的重视。

利用这些技巧，你就会发现，你在不同工作任务上的成功率总体看与你的交际和谐水平紧密相关。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第六章

听他人用言语表达看法的技巧

至此，我们集中讨论的有关听的过程尚没有包括话语。这是一个学会怎样去听的、多么有意思的方法啊！在许多情况下，非言语性的听是最重要的。可是，听别人用言语表达的意思也是很重要的。本章中，我们要更进一步看看语言本身，并着手看一看人们所使用的言词，看一看他们是怎样利用言词来表达比你想到的多的信息的。

中 介 模 式

NLP为我们提供了一个完美的语言模式，我们称它为中介模式。它可使我们获得更多的信息和言外之意。它可指导你如何对一个人的下意识的设想、信念和明显的限制条件予以注意，它可帮助你更深刻地了解一个人是怎样理解世界的。

中介模式在很大程度上是受到了转换语言学领域中一个正规模式的启发；最初是在治疗学的介入方面起到了作用，因为对这方面而言，交际技巧是极其重要的。最早出版的由里查德·班德拉和约翰·格林德撰写的有关NLP的两本书《神奇结构》(*The Structure of Magic*)的第1、2卷中对此中介模式作了细致的介绍和描述，现在这两本书仍是对此模式进行学习的完美的参考书。

首先，中介模式被设计成一种启发式的工具，并被用来快速地集中信息。听说它的威力很大，所达到的深度也很大，以至于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

美国联邦调查局曾经考虑用它来进行审讯工作。这一点就可以向你表明这个程序的全面性该有多好。如能合理使用，并能尊重他人的话，中介模式就可以是一种听别人言语表达的特殊技巧。

我对中介模式的描述没有原著所描述的那么详尽，它也不是要把你训练成一个疗法专家（要是那样的话，我就会让你去看原著了)。相反，我已把它的内容简化并提取了其中我认为最有价值的部分。

中介模式认为所讲的言词只是表层结构，而与之相对的完整思想才是深层结构。在表层和深层结构之间经常存在着巨大的区别。例如，“你每天都应该刷牙”这样一个句子可能是母亲说给儿子听的，因为句子就是这么说的，这就是它的表层结构。如果你再仔细地审查一下这个句子，你就会发现这个句子并没提供给我们某些信息。例如，它没说清谁立的规矩每天都应该刷牙。是这位母亲吗？是牙医吗？美国牙病学会吗？谁？

问他母亲一句：“根据谁的话我应该每天刷牙？”儿子就会得到一个从他母亲那儿获得其母亲完整想法的机会。表层结构也没有完整地表达出其他方面的信息。当母亲说“刷牙”时，她在描述着一个什么样的特殊的过程？刷牙有许多方法，她在脑海里或许有了她的标准。她说“每天”又是什么意思呢？是指每天都在同一时间刷牙吗？每天刷几次呢？中介模式认为这位母亲的话的背后存在着一个完整的想法。这个完整的想法中才包含着所有的信息。这种由其派生出来表层结构的完整语言表达被称之深层结构。

人们把从深层结构到达表层结构的过程分类为删除、曲解和概括。这些都是交际的必要组成部分。如果你总是以完整的形式表达每一思想的话，你就要花费大量的时间去讲，可实际上并没必要也没有用。在语言中，法律术语就是一个应该减少删除、曲

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解和概括步骤的例证。它说得非常啰嗦，一些很简单的法律事件也要用印刷精美的多页文字来表述。

中介模式的每种形式的表现都伴随着一种反应，这种反应可用来收集更多的信息，或者用来引导提出问题的方向。以删除为例，所作出的反应可被导向去帮助重新找回被删掉的信息。对曲解来说，反应可被导向去对被曲解的信息提出挑战，或将真实情况公布于众。对概括而言，反应也可被导向去对被归纳概括出的想法提出挑战，或者让真实情况大白于天下。在很多情况下，这些反应有很强的揭露性，对交际过程来说，它可以提供很重要的信息。

许多学习NLP的人都可以证明，滥用或过度使用中介模式提问就会惹来真正的麻烦这样一个事实。疏远某人，使其烦恼、生气可以说是误用中介模式提问技巧的一种最快捷的方法。正如有人非要学习中介模式那样，由于虚构、胡乱和轻率地使用这些技巧，许多人已被冠以“中介魔鬼”之称。

出此原因，以及尊重对方和双赢的基本原因，我必须强调，中介模式反应只能在你建立起了很好的和睦关系，在你的脑海里确实有双赢的想法时才能使用。在以后的章节里，讲到其他某些语言方式时，你会学到怎样缓和中介模式反应及怎样通情达理地、文雅地利用这些反应。

删除、曲解、概括信息的过程，对我们来说是既自然又有必要的事，在现实生活中，我们不可能避免它们。可是，也存在着它们惹起麻烦，即以错误的、强加的形式去限制对信息的交流的时候。请看下面我们设想你的朋友弗莱德说的句子：

句子1.“除非出现空缺，否则我不能被提升。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要是从表面看这句话，弗莱德的前途就好像取决于运气如何了。如果没有空缺，就不可能有提升的机会。这是一个限制的条件。

现在我们看一下下面这个公认的难办的句子:

句子 2. 有人断定只有某人想办法让出空缺，否则就会有人或某种原因阻止弗莱德得到提升。

尽管你不可能听到过这样的句子，但此句与第 1 句在性质上是一样的。但是就第 2 句，你可能马上要问一些相关的问题。

- 这“有人”是指谁? 这“原因”是指什么? 这些人可靠吗? 它们能有权威性或能力做到这一点吗? 他们知道他们在谈论什么吗? 这一信息的来源是什么? 弗莱德是从公司总裁那儿听说的呢? 还是从接待员那儿听来的呢?
- 是什么原因使弗莱德相信此人既消息灵通又说实话呢?
- 所说的有人指的是谁，所说的某种原因指的又是什么? 此人或此原因会有其权威性和能力阻止提升吗?
- 谁能提升弗莱德? 与那位可能阻止提升的人是一个人呢，还是另外的人?
- 谁能让出空缺? 弗莱德能造出一个空缺吗? 如果不能，什么东西可以阻碍他那样做呢?
- 怎样才能有空缺? 能增设一个新的岗位吗? 部门能扩大吗? 弗莱德的上司能决定设个新岗吗? 此人必须要设立一个什么岗位呢?

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

许多问题都是对"除非出现空缺，否则我不能被提升"这句话的反应。可是对这些问题中的任何一个答案都可能暗示弗莱德的限制条件根本不是一个。你会发现，事实上，弗莱德根本就不受公司的任何限制，相反，是他对公司的看法限制了他自己。你会发现弗莱德并不理解公司的真正需要和工作程序，而且他不理解实际是谁在操纵这些程序。你会有能力帮助弗莱德搞清楚这些易见的限制是怎么回事，这样也就可能认识到他有比原来想到的更多的选择余地。他甚至可能发现不论有没有空缺，为了使他得到提升，他现在有不少事情可做。

人们总是通过错误的限制遏制了他们的潜能，而且，这个错误的条条框框总是体现在他们说话的句式中。当弗莱德讲到"除非出现空缺，否则我不能被提升"这样的句子时，他的意思要比字面意思多。利用有效地听他人说话的方法，你就会听出弦外之音，你就会听到用词背后的思维过程。弗莱德认为除非有空缺，否则提升是不可能的。弗莱德认为他的提升是由别人而不是靠他对这个程序所负的责任决定的。这些限制条件是通过弗莱德所讲的句子的结构明晰地表达出来的。你也可以学会如何去听出这些隐晦的意思。

你一旦理解了中介模式这些特殊程序，你就可以很容易地把第1个句子转换成第2个句子（对你来说，句子的难处理情况甚至会产生意义）。你能识别出第1个句子中的限制条件，并且能搞清楚第2个句子所预示着的、进一步的选择余地。你可以确认出那些关键性的思维过程，并会对它们予以注意。

NLP，尤其是中介模式，在人类行为过程和人类行为的特定内容上更重视前者。如果弗莱德感到受到了限制，你就可以给他讲一讲形势；你可以讲一讲与规章有关的详细情况，如规章制度

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

适用于谁、规章制度的措辞、规章制度所规定的条件、有关规章制度的有效期等等。可是，仍然意味着对这样一个前提的承认：规章制度就是对弗莱德的限制。相反，如果你考虑一下他的思维过程，你就会看到，通过这个过程弗莱德感到受到了限制，你就会帮助他看出还有更多的选择。你可能会看出弗莱德在曲解、概括世界上正在发生的情况，而且除了弗莱德自己创造的之外，根本就不存在什么限制。通过让弗莱德对此过程予以重视，你可以帮助他看到除了他已看到的以外，还有其他的机会。不但如此，当这种令人失望的事大白于天下后，弗莱德就可能会意识到他还把这种思维过程应用在了其他的问题上。这样，在其生活的许多领域里就会看到更多的机会。

在听的过程中，中介模式用来选取出信息，但是此信息并不能作为事实和数字（内容）自行表达出来。它也是作为人们理解世界的途径来表现出自己（过程）。在言词背后的这些过程往往要比特定的言词本身重要得多。当你继续往下看时，你就会对人们所“说”但并未真说出来的情况感到惊奇。你会对一个简单句子怎么会包含着多重复杂的含义而感到吃惊。你或许也很高兴，因为并不是每天我们都得去了解有关我们一生中一直在自然而然地做着的某些事情的新想法。

先 决 条 件

你有过与别人谈着话，听他说的每个字而且还知道弦外之音的经历吗？也许他们在和你开玩笑，可是你并不知道怎么办。他们或者正在某些方面使事情发生变化，可是你并不能肯定，只是一种预感。或者他们只是使你感到整体上看情况较好，但你并不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能肯定他们说与做的是否能一致。

多数人会直观地知道，人类语言可不使用词汇就能交流信息。他们知道一个句子可表达比其所含词汇更多的信息。他们知道逻辑、语义词汇并不能完全转达句子的意思。甚至将全部身体交际和语调交际都排除在外，仍然存在着比词汇所表达的更多的信息。这可能是你平时没考虑到的问题。

附加上的意思往往由微妙的、然而却是强有力的、设定先决条件的过程转达的。有时候先决条件的问题是与中介模式的问题分开来讲授的，而且，有时候是作为这种模式的组成部分来介绍的（作为曲解的一种形式）。我的想法是把先决条件当作一种涵盖方式，它构成了对每种中介模式方式更广泛的论述。在本书中，我把这些用途更广的先决条件看成是语言的一种潜在的基础。这样看来，中介模式中的每个语言形式就可被认作一种特殊类型的先决条件。

所以就产生了一个问题：什么是先决条件？

先决条件一词，相对来说不常被用来表达一个相对来说通常的想法。“假设”和“暗指”是两个含有相同意思的常用词。《兰登豪斯词典》(*The Random House Dictionary*)（1980）将“先决条件”一词注释为“事先的设想和假设”。简单地说，先决条件就是被你的语言所假设和暗示的东西，但并没有说明而已。它们就是你语言中言词所没有表述出的、没有明说出的意思。请看下面的例句：

感谢你能考虑我的建议。

从表面看，这是一个非常简单的句子，只是说“感谢你”，但

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是它里面却暗含着三个关键的先决条件:

条件之一: 存在着一个建议。

条件之二: 此建议属于说此话的人 (“我的建议”)。

条件之三: 听话的人已接受或将接受此建议 (“你能考虑”)。

此三个条件中的任何一个都没特殊说明。此句子没被看成:

换词 (笨拙): 这封信中包含了一个建议。我就是这条建议的所有者。我请求考虑一下这个建议。如果你确实考虑了, 我就会感谢你。

先决条件在不需要特殊说明的情况下就可以转达意思。在自然语言中, 先决条件是便利化和简便化的结果, 因而它们是人们下意识地产生的。几乎没有人受过语言学方面的培训, 并对他们所立下的先决条件有清醒的认识, 他们在这方面的兴趣小得很。例如, 每次我说到“我的工作”的某种情况时, 我就设定了我有工作要去做的先决条件, 否则这个短语就没有意义了。如果每次我说到工作时我得特意说一下“我有个工作”的话, 这个说话的过程就会乏味得多, 也困难得多。当先决条件指的是非常准确的事物时, 就会是一种有用的、提高讲话效果的方法。可是, 当先决条件所指不准确, 并错误地充当了限制时, 问题就开始出现。

有效地听取他人意见, 其中一个极其重要的组成方面就是要求你认识到在日常交际中所出现的先决条件。通过实践与语言意识的提高, 二者结合就可使你在这方面做得很不错。为了帮助你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

完成这个认识过程，我会在本书的以下部分中说明诸多的先决条件。

自然产生先决条件的方法很多（《神奇的结构》第1卷的附录中就列举了29个），它们相互之间截然不同。可是为了不使你陷入混乱之中去，我要把这些问题精练、简化并给你提供许多例证。这也是深入学习这方面材料，享受此过程乐趣的一个完美的方法。一旦你见到我们所识别出并描述出的先决条件的实例后，你就开始具有了在日常讲话中注意到它们的能力。

先决条件的重要性就在于它们的微妙性。它们是一种人们描述事物时，不用明说出来的机制。下面就是两个简单的例句，相应的解释，讲述了某些被当作先决条件的情况：

例1　我的成功一直主要由于我有强烈的正直感。

先决条件："我的成功"以存在着成功这样的情况为先决条件，因而我成功了；"成功"以我在某个问题是成功的为条件；"一直"以这种成功已发生有一段时间了为先决条件；"主要"是以除了正直感以外，至少还要有另外一个原因使其获得成功为先决条件；"由于"是以强烈的正直感和我的成功之间存在的原因与效果的关系为先决条件。

中介先决条件：我有足够的知识判断我为什么成功，我有足够的知识判断我具有强烈的正直感，我有足够的知识判断原因与效果之间的关系是准确的。

例2　相互之间如果没有一个真正的信任感，就不可能具有真正的关系。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

先决条件："不可能"是以建立真正关系问题上存在着可能性和不可能性为先决条件的；"具有"是以关系是某种可拥有的东西为先决条件的；"真正的关系"是以除了真正的关系外，还存在着其他类型的关系为先决条件的；"关系"是以"我们"具有用某种方法去建立关系的潜在能力为先决条件的；"没有……就不可能"是以在真正的信任感和真正关系之间存在的原因和效果关系为先决条件的；"有"是以要求这种信任感存在于一种现行基础之上为先决条件的；"感"是以某人具有感觉体验为先决条件的；"信任"是以某人信任他人为先决条件的；"一个纯正的信任感"是以存在着这样的情况为先决条件的。

中介先决条件：讲这句话的人有足够的知识去断定建立真正的关系需要什么；讲这句话的人有足够的知识去识别什么是真正的关系；讲这句话的人有足够的知识去断定原因和效果关系在关系和信任之间的适应性；说此话的人有资格代表他人或人们，包括"我们"，去作出这些判断。

我们嘴上没说，但实际上却包含着那么多的意思，对此你不感到惊奇吗？我们的言词可以进行比其含义多得多的交流！在前面的分析中，我既讲到了先决条件也讲到了"中介先决条件"。"中介先决条件"是我所使用的一个术语，用来表示较深层的、经常从意识中被消除掉的先决条件。它们能解释清楚某种不同程度的抽象概念，并能识别出有关当时情况的某种东西。

下面是其他类型先决条件的一部分。这次，我把我的解释限制到最低量，我只是请你注意到所提到的先决条件。我建议你用

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不着去记住那些标名，而是要集中精力看看，对每种类型来说所常见的暗含过程：

存在：你的力量是……
以你有一种力量为先决条件。

可能性：成为一个有知识的人只是一件……
以成为一个有知识的人是可能的为先决条件。

原因－效果：如果你仔细读读这本书，你就会……

复杂的等值：以仔细读了这本书，你就会得到效果为先决条件。每天努力工作意味着……以每天努力工作会有等值的意义，如爱你的家庭为先决条件。

意识：你可能不会认识到……
以接下来总有事情会发生，并且情况属实为先决条件。

时间状语从句：在你忙于致富期间……
以你在忙于致富为先决条件。

比较：如果我像……那样生气的话……
以我没有像所描述的那个人那样生气为先决条件。

修饰词：如果聪明的话，我就会……
以说话者不聪明为先决条件。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

排他性的“或者”：我们或者挣很多的钱，或者有很多时间。
以二者不能都得为先决条件。

包括性的“或者”：或者你召集个会或者我召集个会。
以召开个会议为先决条件。

时间：当你再次考虑这个建议时……
以你将来某个时候会再次考虑这个建议为先决条件。

但是：我愿意找个新工作，但是……
以某种理由在妨碍说话者去找个新工作为先决条件。

除了上述这些类型的先决条件外，在中介模式的其他形式中还存在着一些先决条件。在以后的章节中，我们会探求更多有关先决条件及它们与误用或滥用语言的关系。我们会看看有什么方法可以使我们认识到这种滥用情况，并使我们了解到怎样才能阻止它的发展。我们要看一看诱因，它是怎样使听者忽视了这些重要的先决条件的。我们还要看一看人们相互间的交流怎样能使这些先决条件有效或对它们产生疑问。先决条件是在词语背后去理解说话者意思的关键因素，所以在本书的有关听和说的全部章节中我们都会予以关注。

测 心 术

我们是在第 5 章中第 1 次来探讨测心术这个题目的并将其认

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作是三个在交际中产生麻烦的方法之一。当与理解先决条件混合在一起时，这个麻烦甚至可演变得更普遍更严重。当人们首次了解先决条件时，他们就会倾向于更深入地去看那些句子以看出比假定语义更深刻的意义，当然这就是测心术。

许多交际活动都是在下意识中进行的，其中包括身体交际、声调交际和先决条件。此外，人们还要对进入的信息进行筛选（删除、曲解和概括），所以交际看起来如此难以理解也就不奇怪了。测心术是解释交际的过程，通常是通过个人自身经历的筛选来完成。可是，这些解释通常带有严重的偏见和局限性。

从某种程度上来说，所有交际就是一种解释活动，而且任何一种去理解别人的企图都是测心术的一种形式。我们永远不可能真正知道，发生在别人经历中的情况，我们只能假设和据理猜测。但是，存在着一个点，在此点上你猜测的精确度就会更加接近所猜测的对象。如果有人用手指指着我，脸上包着围巾，大声地叫嚷，并告诉我："后退！"我很可能把这种交际解释为生气。在多数情况下，我也许是对的，但那仍是一个心里的看法。可是，如果有人喊着我的名字，并且翘着嘴角看着我，就像我叔叔乔在把我当作孩子，打我屁股之前那样，我很可能把这种交际看成是一种警言，随后就要打我的屁股了，但是在这个例子中，我的基本安全还是有保障的。

我们从交际中得到的许多意思是创立在下意识基础上的。今天，对我来说，再怕有人会打我的屁股就会让人感到荒唐可笑了，但是，就象我刚才提到的那一幕一样，对我来说，只要一看到有人翘嘴角就感到害怕那也是很自然的事。从逻辑上讲，它是可笑的，可是人的行为并不总是符合逻辑的。

当我们要开始学习语言的时候，搞清楚基于语言模式的逻辑、

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



三年来处于困难的、种族不同的婚姻关系之中，伊诺克和玛丽罗离婚了。他们觉得相互间只是不理解。

语义意思和个人的解释或信息的扩展之间的区别是很有用的。因为，我们已花费了我们一生的时间在解释我们得到的信息，所以把语言意思与解释区分开来是一种相当具有显露性的实践。

请看下面的句子。

如果我不学会怎样进行交际的话，我就要丢了老婆了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把此句当作语义交际，来看一下下面的看法和心中的想法，并要注意相互之间有何区别：

- 说话者现在不知道怎样交际——这一点已被这个句子特意作为先决条件。
- 说话者要学会新的交际方法——这是一种解释；这一点在交际中没有特意说出来。
- 交际的某一方面对其是否能丢了老婆具有直接的影响——这一点已被句子特意作为先决条件（原因和效果）。
- 如果他改进了他的交际情况，他就会保住他的老婆——这是心中的看法，在交际中没有特意说出来。
- 他感到灰心——这是内心的看法，他没有以一个和谐的方式将他的感觉向别人表达出来。
- 虽然他现在和他的老婆有了交际，但还不够好——这是一种假设，他对当前的情况尚未描述。

区别内心活动（假设、解释、暗示、暗讽、先决条件、言外之意、提示、暗指等等）以及以感觉为基础的观察结果（包括先决条件在内）之间区别的能力是非常有用的。它对听和说都有用处。

现在，让我来看看其他的例子。下面的例子有的是以感觉为基础的观察，有的则是内心的想法。你读的时候，要考虑一下它是怎样和为什么会进入到现在这种合适的类型的。

- 电视上的那位妇女生气了——内心想法。
- 他脖子上的血管跳动加快，前额开始流汗，脸变红——

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以感觉为基础的观察。

- 看得出来她心烦意乱——内心想法。
- 他的眼中含着泪花，声音颤抖，嘴唇颤动——以感觉为基础的观察。

接下来，你想象你在对一位朋友讲话，而且是当你提到一起去经商的想法时：

- 他的脸色变白而且眼睛睁大——以感觉为基础的观察。
- 他突然后仰，举起双手，手掌对着你，就好像要把你推开——以感觉为基础的观察。
- 他发出了哼声——以感觉为基础的观察。
- 他开始说话不连贯，而且组织句子时很明显有困难——以感觉为基础的观察。
- 他一下子屏住呼吸，然后长出了口气——以感觉为基础的观察。
- 这个想法使他惊讶——内心想法。
- 他的双手暗示了身体交际，在说他不喜欢这个想法并希望把它放到一边去——内心想法／解释。
- 他身体后倾来与这个想法脱离开来——内心想法／解释。
- 他的哼声意味着一种消极的反应——内心想法。
- 他不喜欢这个主意——内心想法。

在观察一个人的行为（以感觉为基础的观察结果）、利用一种语言模式，如中介模式，来确定言外之意和解释一个人的行为（内心想法）之间存在着巨大的区别。在你的心目中能做到泾渭分明

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

会是大有益处的。我建议你，在以后几天里去实践一下，注意一下别人什么时候在利用内心想法来理解你和他人。没有必要把这些事情都一一说出来。只是注意一下，不同的人是怎样相互发生联系的，你就可能发现，与你交往的一些人比起其他人来说更多地依赖于内心想法。

注意交流有效性的不同之处是一件很有意思的事。

必要性／可能性词汇

必要性词汇和可能性词汇往往代表了我们相信世界上什么是可行的这一类想法。这些词汇可用来描述人们加在他人或自己身上的方方面面的限制。与这些词汇联在一起的先决条件代表了限制行为的规章制度和信念，否则就会开辟无数可行性的广阔天地。

较常用的表示必要意义的词有：*一定、应该、就得、有必要、得、有……必要、要求、迫使……有义务……、强迫去……*（反义词也一定要包括在内，如*一定不、不应该*等等）。

这些词中，每个都意味着一种需要。当然真正的需要几乎是极为罕见的。为了活着，我们需要呼吸。为了活着，我们需要吃东西。从某个角度看，为了繁衍后代，我们需要有性生活（甚至这一点也在变化）。可是，除了这些之外，我们没有什么真正需要的了。

我们需要友谊吗？我们需要爱吗？我们需要尊重吗？虽然这些东西毫无疑问可以改善我们的生活，但是从词的真正意义上来说，它们并不是需求品。

你需要准时上班吗？你需要把生日贺卡准时寄出吗？有人要求你看住你自己的东西吗？房子有必要打扫吗？你有值得你费心的要求吗？有人强迫你成为某种类型的人吗？有人迫使你要诚实

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

吗？你不应该重新考虑一下这些事情吗？

在这些例子及大多数其他的例子中，含有必要意义的词汇意味着一种明睁眼露的选择上的损失。它们意味着在采取行为和产生后果的前提下，一个人再也不能发挥作用，而是根据需要的错误判断发挥作用。

在几种上下文中含有必要性意义的词汇是非常重要的。

- 你听别人讲话，听到了一个含有必要性意义的词时，一般说来，它意味着自加的限制，或者是一种自成动因的方法，通常是前者。
- 当你听到你自己使用一个含有必要性意义的词时，也意味着相同的情况。
- 当你对别人讲话时，你可使用含有必要性意义的词汇去激发或引导他们的行为，去施加限制，去限制选择面。

值得记住的重要情况是含有必要性意义的词汇几乎总是被错误地使用。它们会使作出选择和产生后果的过程发生位移。它们能创立一些错误的限制条件。当你或他人使用含有必要意义词汇时，搞清置于先决条件之中的潜在限制情况往往是有益处的。要把对选择的认识恢复到对意识的认识上去。无论如何，如你没去做又会怎样呢？生活还会继续下去吗？结果又会如何呢？对这些问题如何回答值得考虑。你可能会有更多的选择，而以前可不曾知道这些选择。

实际上，表示可能性的词汇与表示必要性的词汇相似。可是它们所对待的范围是什么是可能的和什么是不可能的方面的问题：

一些经常用来表示可能性的词汇有：可以将、可能、会、可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能……、或许、考虑、选择、能……、具……的能力。它们的反义词被称之为表示不可能性的词汇，包括不能、不会、不可能等等。

这些词中的每一个都意味着一种选择或者不选择。当然，生活中的许多内容都与选择和结果有关，所以表示不可能性的词汇就值得高度重视。真正的不可能性确实存在。你不可能改变你的种族背景和遗传到你身上的东西。你不可能使你自己长得更高一些。你不可能有使十八颗子弹从一个枪眼穿过的本事。不可能飞到另外一个太阳系去。一些情况根本不会发生。

在你呆的公司中你能成为最优秀的经理吗？你能减肥10公斤吗？你愿意见见那位好人吗？你能使它好使吗？你想要多与家人在一起吗？你一直在限制自己，这可能吗？

尽管不是所有这些事都那么容易做，但它们都处于可能性的范围之内。在多数情况下，一个人要是使用了表示不可能性的词汇，就不再会发挥责任型思维方式的作用。他已理解不了一个人的生活是一个人自己的行为或非行为的结果，也不理解生活是可以转变的和可以再创造的这个道理。

在几种上下文中，表示不可能的词汇是非常重要的：

- 当你听到别人讲话，听到一个表示不可能性的词时，通常说来，它不是意味着一种有关这个世界的、没有经过验证的假设，就是意味着一种限制潜在行为的决定。
- 当你听到你自己使用一个表示不可能性意义的词时，也意味着相同的情况。
- 你对他人讲话时，为了建立或限制选择性概念和可能性概念并为了鼓励或阻止他人的行为，你可使用表示可能性意义和不可能性意义的词汇。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要记住的重要问题是不可能性模式往往被错误地使用。这些不可能性的利用代表了限制选择的信念和思维方式、限制反应，破坏了责任型思维方式。当你或他人使用不可能性模式型思维方式时，搞清楚置于先决条件中的潜在限制因素往往是有帮助的。要对具有可能性意识的说话者再了解才行。不论是什么事，是什么正在阻止你去做的呢？如果你做了又会怎样呢？就那么干了又会有什么不同呢？对这些问题怎样回答值得考虑。你和那些你与之交往的人有可能会发现，在这个世界上存在着比你所见的多得多的可能性。

NLP 的名词化

名词化现象使得人们会对词汇具有长久性印象。我们为之奋斗，为之献身，为之追求，为之牺牲。我们既视之价值无限又鄙之如粪土。往往是我们并不准确地知道它们是怎么回事。但我们知道它们会深入我们的内心。提及几个名词化现象，你很可能从你周围见到的名词化现象中作出强烈的感情反应。现在就让我们来看一看这些令人难以置信的情况是怎么回事。

如NLP所定义的那样，名词化现象就是词汇所表示的行为过程，感情状态、价值或感情从语言学上看最终被冻结从而被当作一个名词来看待。例如，“爱”一词被分类为名词，但事实上，爱描述了一种积极的过程，表示一个人去爱某人或某事物的过程。当我们将一种行为看作名词化现象时，我们就最终把这个过程冻结了（爱看来就像某种我们能得到或能衡量的东西了），从而我们就删除了某些信息（爱删除了谁在爱，爱什么这个信息）。下面是另外一些NLP名词化现象的例子，目的是要引起你对暗指活动和被删除信息的注意：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 成功：某人在某件事上取得成功
- 诚实：某人对某件事诚实
- 允诺：某人对某事承担义务
- 幸福：某人感觉到处于幸福感情状态
- 动机：某人感到处于有动力去做事情的感情状态
- 信仰：某人相信某事
- 价值：某人把某物等值

恐怕这些词汇中的每一个你都熟悉。其中许多你可能经常使用，但你或许没有认识到它们真实本性的意义。

人们往往由于不能很好地认识和不能很好地在其生活过程中重添能量，而在他们的生活中设立了一些限制条件。“决定”一词就是一个名词化的词，它是一个固定不变的词，暗示着决定已定死，不能变动，这样它就删除了谁作出的决定这个信息。如果有人说“已作出了一个……决定”，你就会觉得这个决定好像是最后的决定，没有任何其他的选择余地。有人说：“我已决定……”如果你想推翻这个决定，你至少还知道你在跟谁说话，即使它暗示着此过程已开始。如果有人说：“我正决定……”你就很可能看到你有一个去影响最后结果的好机会，因为当这个过程一开始时你就正好在场。

此外，恢复一种名词化现象就会排除错误强加的时间限制。还以上面的例子为例。一个决定更准确地说，通常是一个作出决定的过程，每次当你对一个所作的决定感到荣幸的时候，你就是在重作了一遍同样的决定。处于一种关系中的“决定”要好于一个单独的、一遍又一遍反复作的决定。随着时间的前移，人们会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

忘掉这种作决定是一个过程的情况；他们把这个过程固锁在“决定”这个词的名词概念上，而且，有时就忘记了再去估量它的价值。这就很自然了，你十年前作出的一个决定，今天看来可能就不是最好的决定。

当你使用名词化的词时，你还会删除其他信息。例如，“成功”是大家都认识的词，你可能经常用它。不论什么时候，当你使用“成功”一词时，你在说某人在某个方面是成功的，但你并没有详细说明某人或某方面是指谁或什么。在下面的例子中，请注意看一下一个简单的句子看来怎么蕴藏那么多的意思，可是甚至连一个适当的特征都看不出来：

陈述：交际是重要的。

被删除了的信息：谁进行的交际？谁在进行交际？谁是交际活动的接受者？在交际什么？交际是怎样进行的？对谁或什么事来说是重要的？重要的程度如何？

“交际是重要的”这个句子含意是模糊的。但人们认为他们明白此句的意思，从而可以作出同意或不同意的反应。当你对“成功”提出一种看法时，一个人可能会认为那意味着一个人工作上的成功。另外一个人可能会认为那是指在达到公司目标方面所取得的成功。第三个人可能会以为那是指增加公司利润方面所取得的成功。人们会创造出他们自己的概念。几乎没有人会搞清楚一个名词化的词到底是指什么。

NLP的名词化现象在交际和有关的程序中会起到极为重要的作用。当一个人接受了一个名词化现象中的先决条件时——就是说这种行为是固定的而不是可变的——就会作不出相应的反应。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

例如：描述感情的词往往都是NLP的名词化的词。生气是感到生气的过程。可是按错误的解释的话，这个过程似乎好像生气是存在于我们行为选择范围之外的某种东西。如："我气得忍无可忍。"此句的意思是"我的气愤"是存在于我之外的某种东西，因而我不能控制它。但是我们对我们的感情实际上是在控制着的。

NLP的名词化现象，可以表示一个人的最重要而且是最不变化的一些方面的情况。核心价值的东西通常以名词化的词来表达：荣誉、诚实、同情、信任等等。甚至正直也可用名词化的词汇来考虑，常见的说法有："正直是由行动来下定义的。"

当NLP的名词化词汇用来表示具有核心价值的东西时，它可以包含一系列广泛的附带的定义和信念，这些定义和信念往往是相当严格的。对有些人来说，爱是一种承诺。对另外一些人来说是脑袋里的胡乱想法。对另外的人来说就是工作。

如果你爱某人，你就可能不会去考虑爱别人，如果你对你的国家感到骄傲，你就可能愿意为她而献身。如果你为自己的父母感到荣耀，你就应该感到有义务去照顾他们，即使花费再多也在所不惜。如果你尊敬某人，你就要珍视他的意见。这些细节就可以构成你对每个名词化过程所下的完整定义。

NLP的名词化现象会删除信息，而中介模式的反应则可帮助你诱导出更多的信息。如果人们说忠诚对他们来说是重要的，你就可问他们些问题以得到更多的信息。希望对谁忠诚？怎样才能表现出忠诚？应该对谁忠诚？通过哪些情况才能看出忠诚？忠诚能持续多久？要多长时间才会表现出忠诚？

中介模式的其他组成部分

至少存在着5个中介模式的其他组成部分。每个部分都要我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

们注意它的特定词汇或特定的句子结构。这些语言方面的情况，可以更深刻地看到你和他人都是怎样理解这个世界的，尤其能使你注意到那些不必要的限制条件。有时，认识到限制情况，并对其提出怀疑就完全可以使其发生一些重要的转变。余下的内容我们将不作详细的讨论，而是重点研究每项中最重要的方面。

1. 原因和后果：在我们这个社会中，人们从小就被教育懂得原因和后果的概论——即事件与行为具有连带的关系。一个孩子要问的第一个问题（一遍一遍又一遍）是："为什么？为什么是那样？"一般说来，这是人性积极的一面。可是我们对原因和后果的解释往往是些不准确的名词化的东西及曲解的东西，即不是对因果关系的准确描述，这样就导致了不必要的限制条件。

   从语义学上讲，原因与后果是两个部分组成的，即原因和后果由一个词或结构连在一起，表示因果关系。这个起连接作用的词或结构，你用来表示因果关系是一种交际的关系。请看下面几个例子：

- 我找不到工作因为我的文化水平不够——"因为"就是起连接作用的词。
- 如果我开始挣更多的钱，那么我将不再负太多的责任——"如果……那么"是一个因果结构。
- 我的事业心是我成功的原因——"的原因"是起连接作用的词。
- 当你那么干时，我感到难过——"当……时"建立了一个因果结构。

当我们认为可以利用一种因果关系时，比如当我们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

觉得一种关系可以使我们感到幸福时，我们有时候就会把自己囿锁在一种限制性的观念之中。首先来说，这个观念可能是错误的。一种关系或许不能造成幸福，而只会加重原来业已存在的幸福感。第二，这个观念可能会将我们禁锢在一种看问题的方法上。一种关系可能会带来幸福，但我们也可找到其他寻求幸福的方法。第三，一些因果观念可能损毁用途更大的因果一般性规律，即责任型思维方法的一般性规律，这种规律告诉我们，我们在控制着我们的幸福。

2. 普遍性：表示普遍性的词汇有：所有、无一、每个、从不、每个人、无人、没人、永远、总是、没任何东西、每件事、无例外。这些词的意思是自始至终全部包括。当然，这是一种全部概括在内的概念！

在有些情况下，使用表示普遍意义的修饰语是合适的也是正确的。如：我们都是人。我们总有更多的东西可学。没有人能回答出所有的问题。这些都是相对稳妥的总体概念。

可是，与下面的例子相比，上面提到的概念在逻辑上就是两回事了：所有的工作都令人感到心烦意乱。女人从不像男人那样享受性交的乐趣。没有人能帮我解决这些难题。建立关系总是要做很多工作。在这项工作上，我永远不会走在前头。

就像许多其他方式的情况一样，普遍性质的词汇预示着没有机会，而且不能采取责任型的思维方式。一些中介模式反应可用来识别人们所察觉的限制，对其予以更多的重视，并找到相反的例证。所有的工作都令人心

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

烦意乱吗？你能肯定？我就有一份不令人心烦意乱的工作，那会怎么样？我叔叔胡伯特看来就有一份使他感觉很好的工作。

这些反应就能帮助一个人对上述的概论予以重新的考虑，或许还能提高他的选择水平及在事物中的反应水平。这就又一次为其创造了新的能力。

3. 没有根据的结论：虽然没有根据的结论可以说是一种结论，但却不能说明作出结论的人是怎么回事。例如："在你的生活中创造出许许多多的爱是件好事"是一种评价式的陈述(声称某件东西好)，但它并未提到谁作的评价，根据谁的看法它是好的？

当有人说某件事物好、坏、重要、不重要、必要、浪费、对、错、聪明、愚笨、性感、漂亮、丑陋、纯洁、玷污等等时，搞清楚此人是怎样得到这样的结论很有用。如果穿蓝衣服工作是愚蠢的，那就要搞清楚是依据你上司的眼光来看，还是依据场地管理员的眼光看那是愚蠢的呢？在你的职业生涯中上述二种人很可能其中一种比另一种更重要。

无根据的结论往往意味着一个人已看不到他自己的估价程序。特殊注意一下无根据的结论，你就会识别出那些可能是错误的、无法应用的，而且是起到不必要限制作用的判断、决定和意见；会知道在什么时候应对它们予以特别的注意，这样帮助此人重新看到这样的结论可能是被扭曲了。

4. 等值：等值是一种意指两个或两个以上的经历看起来是同等的结构。它把一种经历解释为另外一种本质上的相

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

同的经历。例如:“当她额外注意我之际，就意味着她感到不安全之时。”这个句子的意思与给不安全感以额外的注意是相等的。就像你能想象的那样，这样的等值往往根本就不相等，而且会导致错误严重的解释。等值现象也由两个带有连接词或结构的部分构成。常用的连接词有：意味着、显示出、表示、这意思、是、证明等等。

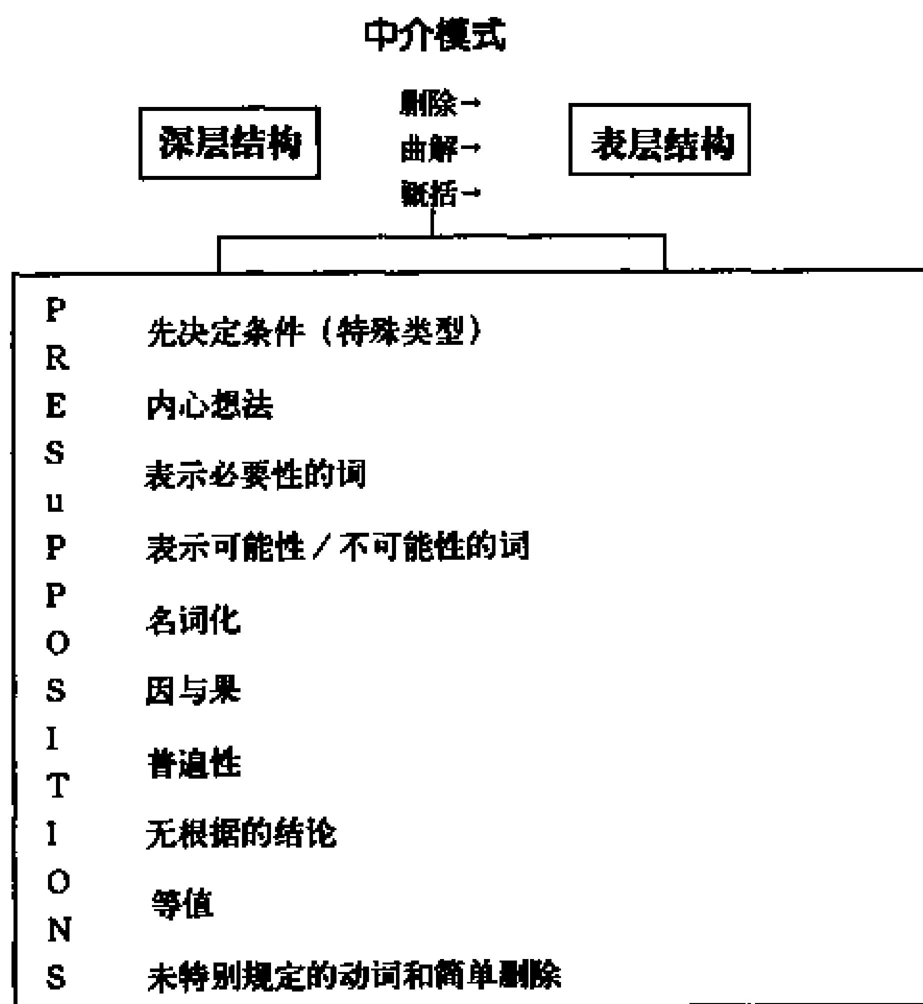
中介模式对等值的反应，是要求对有问题的关系予以注意，而且一般说来会帮助使用者重新作出估价。这一点主要是通过寻求更多的信息和探索潜在的反面例证来完成的。予以额外的注意怎么就会意味着她感到不安全了呢？她曾额外注意过你，并不感到不安全吗？

多数的等值现象都暗示着对这个世界的错误理解，这种情况或者会限制反应，或者会诱导出不适当反应。

5. 未特别规定的动词和简单的删除：这是所有中介模式方式中最常用的两种，而且通常是最无足轻重的。它们支持了我们永远不可能完全理解另外一个人的体验这样的前提，及它们提供给我们的信息是有限的这样一个前提。在前面的句子中，我们没能准确地、全面地对动词“支持”、“理解”和“提供”下出定义。在此情况中，它们是未特别规定的动词，因而对我和对你可能表示不同的意思。简单删除现象充斥语言，所以反倒有理由说，为什么法律文件（是为了其完整性）那么长而且累赘。在前面的句子中我没有准确地解释我使用充斥、语言、理由、法律、文件、那么长、累赘等等词汇的意思是什么。它们就是简单删除的一些情况。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以上几节详细地讲述了我认为最有用的有关中介模式的一些问题。对中介模式方式的学习可帮助你获得更多的信息，并能从人们的话语中理解出更多的意思。它可以帮助你深入到一个主题最有意义、最有限制性、最重要、疑问最大的方面去，而且会使你更好地理解一个人是怎样想和怎样看待这个世界的。它可帮助你利用比以前你曾用过的更深刻更有效的方法去听取别人的意见。它还可帮助你直接进入与你交往的人的内心世界，即他的信念价值世界和思维程序。



摘自《神奇的结构》第1卷，约翰·格林德和里查德·班德拉。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在以下的几节中，我要讲述怎样使你的话和问题更容易被他人所接受的方法；你将学会如何文雅而动人地去探索本章讲述的技巧。为了做到有效地、有支持作用地听取别人的意见，要记住对与你交往的人要尊重，要允许与他们交往，及要不断地注意使双方都获利总是（是的，总是）必要的（是的，必要）。

以问题确定方向

至此，在我们对有关听的讨论中，我们已全面讲述了要寻求什么和去听哪些词的问题。我们已简述了某些类型的问题，你可利用这些问题去获得更多的信息，但是我们尚未对一种真正有效听取他人意见的策略作出定义。我们具有几种思维方式及强有力的工具，但我们还没有讨论当你去听的时候应采用哪种。在以下的三节中，我们将把这些问题一起来论述一下。

许多人认为听是一种单方面的过程。他们以为听就仅仅是利用耳朵去听他人的话。可是，人们正越来越习惯于要积极地去听他人讲话这个主张。他们开始认识到听是一种相互交换的活动而且是涉及到参与各方的活动过程。你听收音机，但你交往的是人。我要谈谈对听的看法，我的看法比你可能已习惯的看法要深一步，我还要谈一谈一种途径，通过它，会听他人讲话的人就会在判断相互交流中对方是什么意思方面起到积极作用。这听起来挺怪，不是吗？

让我再说一遍，会听他人讲话的人会在判断他人说话意思是什么，是怎样说的，用什么方法说的等方面起到积极的作用。这太可笑了吗？

考虑一下问问题的过程是怎么回事，我们知道善于听他人讲

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

话的人要问些问题。但是在听的过程中实际上问题又会有什么用呢?

我们认为问题可帮助我们收集更多的信息，可是，问题至少要在听的过程中起到三个作用:

1. 问题能帮助诱导出信息。
2. 问题能确定方向。
3. 问题可促进进入感情状态。

第一条是非常明显的。当人们要获得更多的信息时，他们要提问题，不论是善听他人看法的人，还是一个不善听他人意见的人，无论是考虑周到的听别人讲话的人，还是一个爱打断他人说话的人，为了得到更多的信息他们就会提问题。这是很简单的道理。

第二条对你来说，可能有点新鲜。确定方向是什么意思?问问题可确定方向。我们知道，你提出的问题一般说来会把说话者的注意力引导到你所问的主题上来。如果你问到狗，话题就会移到狗身上。如果你问猫，话题就会转到猫。这就是确定一个方向。我说问问题可确定方向就是这个意思吗?只能一部分是，但不全是。

无疑，问题能把说话者导向特定的信息。可是，你提问的方法会影响到说话者回答问题的方法。

现在就让我们来看一个例子。假如你的朋友让你去会见他的一位朋友，可事先没有约定好。(为了我写作方便，就假设你是个男人，所以我可使用“他”而不使用“他或她”。)你不知道是否要与此人出去，所以你决定问你朋友几个问题。考虑一下以几种

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你可能提出问题的不同方式。就下面的几个例子，想象一下利用一种问题或其他几种问题，各会诱导出什么样的反应：

对于她你想了解得更多

- 她什么地方与众不同？或者
- 她有什么不太好的地方吗？

你想知道她的容貌是否能吸引你

- 她最突出的特点是什么？或者
- 我有必要把口袋罩在她头上吗？

你想知道与她在一起是否开心

- 是什么原因使她成为这样一个人，你觉得我与她能相处得来吗？或者
- 她有什么不尽如人意的地方吗？

每对中的任何一个问题都会被导向去获得同样的信息。可是利用每对中的第一个问题，你会把注意力引到事情积极的一面去。这些问题很可能促使人们以一种积极的态度来考虑事物，去考虑那些令人高兴、美好、与众不同的事物；想到这些事先未约定的约会，一定会令人感到开心、有趣、有收获。

每对中的第二个问题就可能带来消极的想法，并能造成不健全的心态，使你想到无吸引力、无感染力、疑虑重重的情况，然后就想到是否去处理这些情况。这样做使你想到这次事先未定的约会很可能要失败。

问题不但为听话者提供了一个把说话者引向某个主题的机会，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

也提供了把说话者引向对主题特定看法的机会。你是愿意听到这次约会可能是场灾难呢，还是愿意听到这场约会是件妙事呢？部分的选择权就掌握在你的手中，因为你可以引导你的朋友为你提供两种看法。

考虑一下哪种问题会更有用、更尊敬人。可想象与一位雇员进行的常规谈话。你说她工作干得怎样，她说她感到灰心丧气，她不得不去做那些工作。你可能问她：“灰心丧气？有什么问题？”或者你可能问道：“噢，真的吗？那么现在什么事在你看来最适合你呢？”或者“噢，真的吗？好吧，到现在为止，你干了一件漂亮活了吗？”有些时间和场合适合提出各种类型的问题，正面的、反面的，但是这些例子就会使你看出问题是如何大大地影响听的过程的。

一旦你理解了问题可如何影响谈话的方向，你就可以问问自己，作为一个听别人说话的人，你想要得到什么。你不仅要把这个世界的问题而且还要把问题的细节、问题已存在多长时间等情况都诱导到第十五度吗？或者，你要搞清楚是什么限制条件被加在了此人的身上，使事情办错，或许还要提出怎样处理此问题的某些看法吗？或者，通过把所有的情况都转到积极乐观的氛围中去，你要改变这种看法，也许还有她的情绪吗？再说一遍，这些情况中每一种的可能性都是存在的，而且通常会判断出在每种特定的环境中哪一种方法是最尊重人的和最有用的。

在听的过程中，利用问题来做的第三件事便是促进进入感情状态。通过确定方向，你就可以开始这个过程了，可是，针对性强的问题可以是某些情绪的强有力的诱发剂。

就有人曾经告诉过我一个充分反映这一点的故事。有一个熟知NLP的人参加家庭聚会。过了一会，他的小侄女过来问他NLP

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是怎么回事。这个人想了一会儿，就告诉她，他想让她看NLP是怎么回事，而不想给她讲NLP是怎么回事。他指着他年长的姑姑，并让那姑娘到她那儿去问问她，她的孙子孙女都多大了。那个小姑娘认真地照他说的去做了，等着老太太的回答。老太太想了一会儿，好像回答这个问题有点费劲。她连数带算，连加带减终于作出了个理由充足的答复，那个小侄女向叔叔作了汇报。

接下来叔叔又让她去做另一件事。他让她再到老太太那儿去，问她最喜欢哪个孙子／孙女。侄女照着叔叔的话认真地做了，问了老太太这个新问题。过了一会，老太太笑了，她的眼角上堆满了好看的皱纹。回答了这样一个令人高兴的问题，老太太看起来容光焕发。

后来，叔叔对他的侄女解释说："这就是NLP。"

现在你已学习了怎样去接受非言语交际活动及怎样鉴别别人的感情状态，现在你的下一步交际技巧自然就是怎样去问那些能影响他人感情状态的问题了。

启发式听别人讲话

开始时，我们的探讨中心集中在除了词语以外的其他方面。后来我们又对词语予以关注，尤其是那些预示着一定的程序或者可看得出来的限制条件的词语。随着我们的注意焦点逐渐转移到词语上来，我们或许就会遇到一些人们与你都会用的最重要的词汇，那些用来表达他们价值的词汇。

多数人认为听是一种被动的过程。对大多数人来说是这样的。可是，要听的东西比听到的、注意人们所说的东西要多。甚至要听的东西比如何校准别人的话及如何使用高级中介模式技巧去听

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

别人的话所含的东西更多。当听的技巧在本质上具有导向性和相互影响性时，这些技巧就是启发式的。

对于善于听他人讲话的人，听是相互作用的。他们要问对方问题。他们要为谈话确定方向，使对方或引导对方集中在合适的话题上。他们会为对方的观点确定方向，从而从相同的观点中获得信息。他们鼓励不同的感情状态，有时候可以是消极的，但通常是积极的，这些东西我们都学过了，但是仍有更多的东西要学。

在听的问题上做得成功的人总是带着目的去听，找寻出对他们重要的信息。有的时间、场合可以无目的地让人们闲侃，但有的时间、场合，你可以帮助对方发现对他们来说真有用的东西，并怎样帮助他们获取这些东西。这就是我所说的启发式地去听。

启发式听可以把对某人来说重要的东西与无关重要的东西区分开来，请把这句话再看一遍，因为它很重要：启发式听可以把对某人来说重要的东西与无关重要的的东西区分开来。

启发式听要求你要问对方问题。它要求你使对方讲话不离话题，它要求你更要注意除词语以外的东西，它要求你一直不断地估价所使用的每个单词、动作、语调，并对其作出反应。它要求你的思维比你的讲话更活跃。

如果你掌握了听的技巧，你就会准确地了解到，对对方来说什么是重要的，他可能存在的异议是什么，他所需要知道的是什么等等。这些信息，你只有通过相互影响的听的方式才能获得，启发式听会使你发现对方在交流中真正重要的方面是什么，并能使你极精确地把谈话的焦点集中到这些方面来。不用费大气力，你就会把你的言语交流收聚到一个方向明确的途径上来，直对对方的核心价值。如果对对方本着尊敬宽容的态度、双方都获利的强烈愿望来这样做了，这个谈话过程就会创造出良好的和睦关系。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你怎样才能诱导出有重要价值的信息呢？你应该问些什么样的具体问题呢？你应特殊注意地“听”些什么呢？有什么办法你会知道什么时候某些东西比别的东西重要呢？

我们在寻求的那些神奇的词语就是那些用来表达价值的词语。在NLP中，价值可分为许多层次和等级，通常说来，最为广泛地表现为名词化现象。一个人最重要的价值将包括大量的、更为具体的内容。一辆小汽车可能不会是一种了不起的价值，但自由可能是。一座房子可能算不上什么了不起的价值，但安全却能是。关系可能会被看作是有价值的，但爱、信任、关心和友谊则更可能是更了不起的价值。

当人们采取行动时，典型的做法是为了实现无形价值。如果一个人非常珍视安全，这个人就可能会为实现这个价值而多年不变地从事一个被人瞧不起的工作。把刺激看得很重的人，一般说来，为了达到实现这个价值的目的而可能去拿生命冒险。价值会深深地影响人们，他们会为实现价值而去死，去杀人，去牺牲，去奋斗。许多士兵为了荣誉和他们的国家去战斗，去献身。人们会为正直的名声而放弃财富。人们会为骄傲和自尊而放弃对生命的爱。

所以，如果你决定要在你与他人之间创造出一种使双方都有益处的氛围的话，你就有责任密切注意对方的价值是否会得到完全的体现。你可能会问：“可是，那为什么是我的责任呢？为什么对方只照顾自己？我也要照顾我自己！”对这样的想法，我有两种回答。第一，我提倡使用责任型思维方式，这种思维方式希望你要对生活中的每件事负责。第二，你掌握着帮助诱导出有价值的东西的工具，而且这些工具强于其他多数人所掌握的工具。

多数人对他们自己的核心价值并没有清醒的理解。在生活中，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他们的行为几乎是随意的，后来使用他们的价值尺度来评估他们的行为。这往往是下意识地完成的，而且往往是内疚性解释的根源。这个过程并不是唯一最好的，因为它会导致人们去做好些恰恰不适合他们的事情。

可另一方面，你却更充分地具备了一种使用更好方法的能力。由于具备了校准技巧和如何进行下意识交际的能力，你往往处于优势，从而你就知道与你交际的人的情况。由于你对和谐性的理解，你可使谈判进行下去，直到你和对手都作出清楚、和谐一致的反应。由于有了你马上要学到的启发式的技巧，你就会处于这样一种地位上，有效地调解不和谐现象和内在矛盾，并能在这些问题产生危害之前被解决掉。你掌握了这些技巧，你就是一个负有责任、使你的做法永远百分之百使双方都获益的人。

当与他人相互交往时，双方都处于一种采取行动并使这些行为与核心价值一致的位置上。如果人们的行为与他们的核心价值不一致的话，达成的协议和建立的关系就会破裂。如果你是一位经理，你就应该知道，对于他们的工作来说，你的部下们觉得什么重要。这样，你就能够帮助他们达到他们的目的。如果你已结婚了，你就应该知道在你与爱人的关系中，你爱人觉得什么重要。这样你就能帮助对方去充分体现这些价值。如果你的工作是受他人行为左右的，比如你的上司，那么，他们就应该懂得有关你在干的工作对他们来说什么是重要的。这样，你就可以帮助他们达到这些目的。

NLP非常强调价值，这是有足够的理由的。虽然诱导价值相对来说是直接的，但它要求言语机敏。如果你想深刻了解别人，和睦的关系、宽容的态度是必要的，可是在刨根问底的提问过程中，如能坚持做到这些，有时真是一门不易做到的艺术。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

所以，你怎样才能诱导出对方的价值是什么呢？你应该问什么样的问题呢？你应利用什么样的方法呢？就本质而言，方法很简单。只需问一个问题，但是为了变化，你应尽可能地以多种形式提出这个问题。

诱导出价值的问题：有关〔空白〕你认为什么是重要的？

如果一个人想买幢房子，你就可问："你认为买房子这件事中什么最重要？"当你这样提问时，你在寻找一种方式。你在寻找对你提的问题的反应，看看这些问题是否可以更有普遍性和涵盖性。在NLP中，这种情况被称为"上调"。如果吉娜说买幢新房子是很重要的，那是因为她可以搬到新巴罗高斯塔去了，她可能不是上调。如果她说买房很重要，因为那样她就有了安全感，那么你就可有话说下去了。有许多方法，吉娜可以获得安全，买幢房子仅可能是其中的一种。在新巴罗高斯塔买房子是买房子这件事中更为具体的一个方面，因而这样做不应是上调；相反，那可能是下调。

或者说在新巴罗高斯塔买幢房子是平调。或许房子并不是问题的实质，兴许生活在一个特定的邻里关系中，或者生活在某种状况之中，或者认识某些朋友，或是创建某种生活情调则是在此要探讨的问题。无论怎样，你都要不断地把问题问下去，直到找到通向一个名词化的途径为止。

为了表示这个过程，下面举一个简单的例子：

吉娜：我打算用我的全部积蓄买幢房子。（你可以说这是在做一件蠢事，吉娜打算滥用她的积蓄，以后会后悔的。可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你会注意到她所说话的某些不一致之处，并且会判断出她在犯一个更大的错误。或者，你可以问几个问题来看一看她是怎么回事。）

你：这可非同小可。买幢房子对你来说有何重要之处？（开始了诱导出其价值的过程。）

吉娜：为了住到新巴罗高斯塔去。（或下调或平调）

你：真的吗？住到新巴罗高斯塔去对你来说有何重要之处？

吉娜：那儿的人可以在宽阔的大街上散步。（可能是下调）

你：在街上散步？那对你有何重要的？

吉娜：置身于人群之中，能遇到人对我来说很重要。在我现在的公寓里我谁也遇不到，我感到我好像身陷牢笼一样。（开始上调成一种价值）

你：对你来说，置身人群之中有什么重要的？

吉娜：啊，主要是有人就可以有交往、谈话。（上调）

你：与人交往办事、谈话对你有何重要的？

吉娜：建立友谊。（这就是价值）

你：友谊对你为何重要？（检验并确定这不是假话）

吉娜：对，就是如此。（这就得以证实）

这是这种过程的一个例子，从中你可能看出，如果不自如地完成这个过程的话，它就可能是相当乏味的。可是，不管它看起来有多么乏味，如果你始终与对方保持和睦的态度，最终你就很可能了解到有关对方的非常重要的情况。对吉娜来说，友谊就是非常重要的。

假如说你是一位关心他人的朋友，你认为吉娜在作出一个错

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

误的决定。你要成为她最好的朋友，并且要为她出主意，帮助她正确估价价值，你接下来就可以去寻找其他的途径来体现这些价值。参加一个健身俱乐部可能是一种找到友谊的更有效的途径，而且也可能很灵验。

当然，在现实生活中，人们在同一时间内会有许多价值要体现，因而它并不会像这样立竿见影。可是，帮助吉娜清醒地意识到到底什么是重要的（她的价值）及完全体现这些价值的多种不同方法，你就很可能会帮助她制定出一个好得多、有效得多、力度大得多的行动方案。

比如说你正贴近诱导出一个有根据的价值的切入点，而且现在正是帮助集中精力使这一价值得以体现的时候。对吉娜来说，这个价值就是陪伴。在此，我们遇到了一个问题。我们不清楚对吉娜来说，陪伴意味着什么。我们知道陪伴对我们来说意味着什么，而且我们知道它在词典中的意思，但是我们并不知道吉娜怎么看它。对你来说，陪伴也可能是一只狗和一只猫，但对吉娜来说，可能是每天夜里一屋子的客人。这就是我们诱导出吉娜的世界模式的起步之处。

标准和等值从性质上描述了怎样使价值得以体现。如果你要帮助某人使其感受到别人的爱，你就可做两件事：或是做些能使你感受别人爱的事，或是做些会使此人感到受到爱的事情。这可意义非凡！前者有时灵验，而后者总是灵验。

为了诱导出标准，我们再问一个简单的问题。

诱导出标准的问题：你怎么会知道你是否有……[价值]？你会看到、听到、感觉到并且会对自己说些什么？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在另一个简单化了的、描述性例子中：

你：你怎么知道在你的生活中需要有陪伴？（开始了诱导出标准的过程）

吉娜：啊，我愿意每天有个人和我谈话。（一个好的开头）

你：那是同一个人呢，还是不同的人，还是某种形式的结合？（变得更具体）

吉娜：总是两种都有。可能是某个与我关系非常密切、几乎与我有同样个人想法的人。但是也可能是刚刚认识，可谈话投机的不同的人。（在此，吉娜至少向我们表示了两条标准，一条是能有同样个人想法，另一条是不同的人。另外一点可能是话要投机。在这一点上，你可以认为是唯一的标准而且可以使其更具体，否则你可以更广泛地寻找更多的标准）

选择

你：（为得到"个人想法"的更具体内容）你怎么会知道是否真的有人与你有同样的个人想法呢？

你：（为了了解到更多的标准）如果你有了陪伴的话，在你的生活中你会希望得到别的什么东西呢？

你：（为了检查一下"谈话投机"是不是一个假的标准）噢，请告诉我，那么说在街上遇到的人你也曾谈得很投机喽？

虽然这个过程可能会持续一段时间，但我可以肯定你会看到问题之所在的。

当你利用这种方法诱导出标准时，你就绘制了一幅可以帮助

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

某人去实现其价值的路线图。例如，如果你想成为某人的一位“真正的朋友”，这个过程的一个组成部分就是要知道对此人来说，成为其真正的朋友都涉及到哪些问题。你有必要知道他判断真正的友情的标准是什么。但是你还要肯定你要了解你自己的标准，并且要帮助对方去达到这些标准。这就会创建双赢的关系，这种关系既会服务于你也会服务于对方。

诱导及识区价值的标准的过程很简单，有点经验与无经验都可以做到。它有助于掌握某人的言语技巧，以便使情况变得轻松、令人愉快，并且还有助于提出不同的问题。以下则是问一些不同问题的例子：

为诱导价值

- 对你来说[空白]有何重要？
- 对你来说[空白]意味着什么？
- 如果你[空白]你会得到什么？
- [空白]对你有何意义？
- [空白]怎么会对你有意义？

等等。（注意，所有的问题都不是以“为什么”开始！）

为诱导和证实标准

- 你怎么会知道你是否……[价值]?
- 如果你[价值]你会看见什么[听见，感觉到什么，对你自己说什么]?
- 如果你[价值]哪些情况会有所不同？
- 你怎么可以肯定你确实有[价值]?
- 你可以[检验标准]并且仍没有[价值]吗？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 快告诉我！你真的想告诉我[检验标准]会使你感到好像[价值]吗？等等。

虽然，诱导出价值标准的过程看起来可能有点儿乏味，但是你要想一想，这样做搞清楚一个人的生活中什么是最重要的实际上有多容易呀。仅需十五分钟的谈话，你对一个人的了解就会胜过在一起工作数年。无疑这是一个值得好好掌握的方法！

对听的过程的总看法

你刚看完的许多内容，对你来说可能是新东西。以下是对听的过程的简单的概述，其中增加了一些信息，为的是在你的脑海中留下井然有序的印象：

要成为一个善于听别人讲话的人

1. 在听的过程中要有目的性。每当你听他人讲话时，你都必须将注意力集中于你的目的上。你在听，那是因为你要听到某个人在讲什么，接下来你听是为了收集信息，或者是为了让对方能接受你的看法。你在听，那是因为你要与对方组成一个联结关系是你的目的。你在听是为了确定怎样达成一种双赢的协议，那么这就是你的目的。你应该知道你的目的是什么，并要把它铭记在心中。如果(或更恰当点应该是当……的时候)你们的话离题了，无法达到你的目的时，使话题重新转回到正确的方向上来，则是你的责任。当你有了目的，你还要学会怎样才能在较短的时间内以更有效的方法达到你的目的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 始终要保持高度尊重、感激、宽容对方的态度。与对方分享重要的信息，是一件值得一做的、深刻地表现出你的友好和大度的事情。要让对方知道你理解这一点。如果你一旦觉得你失去了与对方和睦友好的关系，就要停止话题，与对方一起转回到正确的话题上，看清所发生的情况。要把和睦关系保持在最佳状态。当你保持对对方的尊重、感激和宽容的态度时，你就会发现你与对方的和睦关系会发展得非常快。

3. 要问“什么”或者“怎样”而不要问“为什么”。虽然我没有特意地讲述这个问题，但确实是一个好主意。“为什么”之类的问题会从人们口中诱导出信念方面的信息，而这些信念往往会与谈话内容不一致。它们会使人们更加坚定他们的立场，如果人们的立场不是一种双赢的立场，或者是一种错误的限制行为，那么这种做法对谈话则是不利的。如果有人不同意某种主张，而你问他们为什么不同意，他们就会回答你的问题并开始讲述他们不同意的“原因”，而这些“原因”在一小会儿之前并不存在（要记住人是感情第一，理性第二）。人们一旦使这些错误的理由站住了脚，这些理由就可能体现在他们的生活中，并把它们的创造者们不是囚禁在限制的条件中，就是禁锢在一个使一方获利另一方受损的地位上。这就使花费时间去解决问题更富有挑战性。“你为什么对新的考勤办法感到气愤？”这样的问题很可能诱导出消极情感的倾泄以及对气愤感的有害无利的辩解。但是，“对于这种情况，怎样才会使你感到好些呢？”这样的问题就会更有可能诱导出有用的信息来。因为它可以确定方向，并能创立

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

更积极的感情状态。

"什么"和"怎样"之类的问题，一般说来在潜词上有一点别扭，可是好处是大大的。你要玩好这种游戏，并且会看到在避免使用"为什么"来提问方面，你的创造力会有多大。

4. **当情况适合于谈话的氛围，而且与你的目的一致时，你就可以去诱导出对方的价值和标准了。当你这样做时总要保持良好的和睦关系。要宽容，要尊重对方。**
5. **校准重要词语。**对人们来说，真正重要的情况通常会以不同的声调表达出来，而且有较强的规律性。如果CFO不断地告诉人们"顾客的满意"是经商最重要的问题，就要重视才行。效益、成本的降低、生产的提高、较高的产品质量、雇员的满意程度、诚实精神的培养及其他方面的情况可能也很重要，但是如果CFO始终强调"让顾客满意"的话，那么，这就是更值得全面探索的价值，尤其是要通过诱导你能帮助达到的具体标准来判断这种价值。你总应相信身体交际胜过言词才行！当你获得两条不同的信息时，要进行调查，直到你确信你理解了其真正最深刻的反应是什么时为止。
6. **划清重要词汇的单个意思——它们是价值还是标准，还是被强调的词汇。**例如你会见的人说他在找一个工作效率高的人，那么你就要问："你怎么会知道你是否雇了一个工作效率高的人呢？有什么可以向你表明此人真是工作效率高呢？"一旦你发现一些对一个人来说非常关键的词汇时，你就要搞清楚这些词汇对此人意味着什么。词典的指导思想认为，词汇具有互不联系的、具体的意思，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

而且对每个人来说都一样。对有效地听他人讲话来说，对于不同的人，词汇含有大为不同的含意。不要以为你能明白任何一个词的意思，所以要不断地、更确切地划清它们的含意。

7. 要与谈话过程保持同步。要把对情况的了解进行下去，直到获得清晰的、和谐一致的、你所要了解的想法为止。“这就是你真正要得到的吗？你到底希望怎样？”人们不习惯去了解他们需要什么和他们珍视什么。许多情况下，需要你给他们时间去搞清楚对他们来说什么是重要的，然后还要给他们与你共享这些想法的余地。如果对一个很深刻的问题你很快就得到了答复的话，它往往就是一种人们并未真正讲出他们核心价值的迹象。要与谈话进程保持同步而且要有耐心才行。

8. 以历史来暗示标准和价值。如果“忠诚”是你的上司所强调的一个词，那么你就可问她：“你最后（最好）一次雇用了一位‘忠诚’的雇员是什么时候？是什么使得那位雇员比其他的雇员更‘忠诚’？”这样你就诱导出你的上司怎样判断“忠诚”这一信息。你过去可能认为忠诚就意味着加班加点，而她则可能认为忠诚意味着向别人讲她是个怎样了不起的人。你要保持与此过程同步，直到你判断出哪些可观察到的行为构成了“忠诚”这个概念为止。

9. 作出明确的区分。假如你正为谋职而参加面试，你就会问该公司在寻求什么样的人，对方说他们在寻找具有高等学历的人，此人在两周内就可开始工作，要有一定经验并且能胜任此项工作。为了得到更精确、更重要的细

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

节情况，你可以问道："有许多有大学学历、有经验、两周之内就可开始工作、能胜任的人，那么哪些才是决定性的因素呢？有哪些不同之处才能真正起到作用呢？你们怎样才能判断出杰出者呢？"对这些问题的回答会为你提供一个供使用的、有力的言语形式手段，这些情况在以下几章中我们将予以论述。

10. 提出困难的情况。在本书的以后章节中，你会学到怎样轻松自如地提出困难的情况。即使如此，也要记住所谓困难情况之所以困难，仅是因为这些情况深深地影响了人们。当你探索这些具有挑战性的情况时，你就能诱导出一些非常重要、置于人们心灵深处的价值，从而就会进行更深刻、更富有意义的交际。

11. 对你正在获得的礼物要回报。与他人结识、交往是双边的活动过程。你索取，但也要付出。你在本书中所学到的技巧，大多数人永远不会具备。这就为单方交流提供了潜在的能力。你可迅速地诱导出对方的核心价值，但对方却可能不具备从你身上这样做的技巧。你可校准别人内在的矛盾，但他们却不能。所以要将你自己的这些情况主动讲出来。要相同或更深刻地、要同等意义或意义更深刻地、同样坦诚或更坦诚地把自己的东西讲出来以回报对方。你的礼物对方会欢迎的。

我们已讨论了为什么说善听他人意见是重要的原因，为什么要听和怎样去听的问题。现在该是通过回答"你什么时候听，什么时候讲话"这个问题来对有关听的讨论作出结论的时候了。

听非常重要，但它与劝说是两码事。有关去影响和劝说他人

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的技巧，下一章中将讲述。听只是为你进行这些重要的活动作好准备工作，因为是准备工作，所以得先做。听总是第一步。如果在以后的关系和交际活动中，你发现你的信息可能并不准确，就要回过头来再听才行。听是一种奇妙的、增长才能的过程。要想做好它，只有常做才行。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第七章

让别人更爱听你讲话

在你的交际过程中，你愿意把自己变得令别人难以置信地高雅吗？如果你讲话从不出现闪失又会怎样？怎样才能使你的想法对别人有难以令人相信的吸引力呢？要是只需看过本章你就能做到这些的话，你觉得怎么样？

好了，不要太激动，因为要达到这种流利程度是需要时间的。要想取得进展，需要一刻多钟的时间，可是对多数人来说一辈子也做不到这一点。

但是，你要想掌握这些技巧，你得继续看下去才行！本章包括了提高你目前讲话顺利程度的完美的策略。这所有的策略只需很少量的实践便可实施，而且这所有的策略会使你在言语交际中效率高得多。

透过表面，你会发现在你探索说的过程中，存在着一种明显的区别。多数人认为你所讲的内容，即你所使用的词汇，是很重要的。对，是很重要的。但更重要的是你怎样去说你所说的内容。你的非言语交际、你的先决条件及在交际过程中所产生的感情状态，在交际是否可达到完美程度方面都会起到非常重要的作用。

我们都认识一些擅于辞令的人。他们能轻松自如地表达自己的想法，无论是有关什么方面的主题都是一样。他们能温文尔雅地表达出他们那些难以表达的感情。当你受到伤害时，他们能体恤你，当你感到快乐时，他们能使你更愉快，他们总是知道该说什么，即使他们要转达坏消息时，不知怎么的听起来也不那么坏。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有些人有这个本事，而多数人则没有。但是对那些没有这个本事的人来说，就没有希望获得这等本事吗？有这个机会吗？你能学会用这种方法来表达你自己的想法吗？

有关我们是否能学会这些技巧和如何才能发展我们的个性的问题已进行了长期的争论。这就是传统的“本性与传授”之争。持本性论观点的一派认为，你要么生来就有这些技巧，要么就没有。如果你生来就没有，那么你就不可能再学会这些技巧。就像你头发的颜色一样，想改变你个性上的某些东西是毫无意义的。你可以染发或者把染的颜色去掉，但头发的本色总是不可能改变的。赞同这种观点的人一直在寻找你 DNA 结构中的这种基因或基因方式，这种结构决定了每种有别于其他的特点。你不能像改变你的牛仔裤那样改变你的基因。

持传授观点的人则认为，你的个性是由你的经历决定的。既然你过去曾学会了每件事，那么就有可能用一种新方法再学习些东西。你可以改变你的个性。持这种观点的人在不断地寻找那些造成每种给特定性格的与众不同的特点的、起决定作用的、来自父母的兄弟姐妹的或者纯粹的行为。

这种争论之所以持续了这么久的时间，就是因为不存在简单的答案，对这个主题，人们已进行了大量的研究，但真实情况是我们并不知道答案是什么。在我们有生之年，我们能否对一种答案了解得更多尚值得怀疑，但是，看看我们确已知道的东西还是有益处的。我们知道，受到过语言训练的人在交际方面就会变得更有效率，这是毫无疑问的。我们知道，如果人们改变他们进行交际的基本策略就会在交际上变得高效率，这是毫无疑问的。可以肯定地说，对我们每个人来说都会取得重大的进步和提高。

我认为这样做的方法就是学习新的策略，因而在以下的几章

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中将讲述一些主要的策略，其中有许多你以前可能从未见过。我认为当你看到一下子就可以学到多少简单而又文雅的、帮助你获得成功的策略时，你一定会感到惊讶。

时机——让比赛来找你

至此，我们已注意到了交际是怎样发生的，并看到了非言语交际的重要性。我们已看到了感情状态的重要性，我们对下意识交际有了了解。我们已探索了怎样去注意交际中的不和谐现象，以及怎样去注意他人感情状态变化的问题。我们已探索了获得并保持和睦关系的过程。通过这些讨论，我们更加重视他人，并特别注意到了发生在他们身上的情况。这些都是当好善听者的基本条件。

这就使我们来研究一下选择时机的问题，我曾很高兴与一位才华横溢的人一道工作，我叫他约瑟夫。他是一位交际能手，尤其是他具有当场就把事情办好的能力。他天生就有让别人接受他的想法的能力。他的想法会得到绝大多数人的支持而只有极少数人反对。对他来讲，有两件事是很关键的。第一件就是他所称的“看透他人”，这一点我们称之为校准。第二件便是“时机”。

一天下午，约瑟夫与他的顶头上司见面。这种情况相对来说很少有，原因是约瑟夫很自由，几乎与他的这位上司没有什么交往。可是，当他去交往时，这种会面往往就会为以后几个月确定方向。这次约瑟夫大约有五件事情希望得到上司的批准，于是他为这些事情做好了准备。他带着使每件事都能得到批准的打算去赴会了。

同一天晚些时候在他见到上司之后，我问约瑟夫，那几样事情

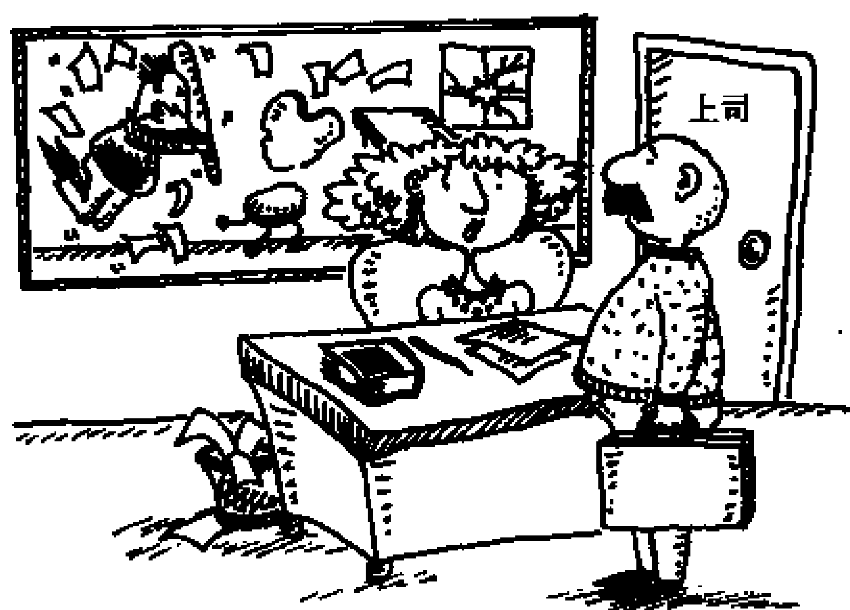
全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

中他的上司批准了哪件，哪些没批准。使我吃惊的是，他说他根本就没把这些事情提出来。他说他的上司正处于不宜接受他人意见的情绪之中，所以约瑟夫在会议上只做了些与会议有关的事而没要求上司批准什么。

大约过了一个星期以后，约瑟夫再次与上司见面。他仍有三件事需要得到特殊的批准。于是他再次为此做了准备。他带着使这三件事都得到批准的打算赴会去了。

会见后，我又问他哪些事情得到了批准。这次约瑟夫与以前不同的做法使我很吃惊。他不但使三件事都得到了批准，并且还使六件本来他不打算谈的事情也得到了批准。约瑟夫说他的上司正好处于愿意接受他人意见的情绪之中，所以约瑟夫决定把这些事情都提交出来。约瑟夫得到了他所要求的一切。甚至包括那些他本来想需要更长时间才能做的事。

约瑟夫是一位利用时机概念的大师。了不起的体育运动赛手们也利用时机。如果你听了不起的运动员谈论如何才能发挥得更



"现在可能不是提出长工资的最佳时候，明天再试试吧。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

好时，你就很可能会有“让比赛来找你”的说法。他们理解人际关系的动力是在流动的。

海洋也是如此。如果你到海里去游过泳的话，你就可能花点时间入水和出水。当浪很大时，你就会注意到存在着进入水中的好时机和不利的时机。如果你想在浪后游出水的话，你最好先要注意浪什么时候冲过来。一旦你去游泳，如果你想游回来的话就需要注意浪的变化。

在靠近岸边的地方，海洋中存在着一种逆流。当一个浪冲向海岸时，就有一股水流流向陆地。当浪拍击到海岸时，水流又回流到大海。这股回流便是所产生的逆流，它使得游泳者很难或者不可能游回到岸上。如果你在海中游泳时遇到了一股很强的逆流的话，你最好要知道等待时机的道理，或者快速游向救生员！

如果你懂得等待时机的话，游回到岸上是很容易的，不慌不忙地顶着这股逆流去游，你只需顺着水流而去就行。水流可能会把你带出去一段距离，但不会有什么问题。你就让水流任意漂着你。过一小会儿，浪会再来。当它接近你时，借着浪流动助你的一臂之力，你便可开始游向海岸。你和浪便会同步向前运动，而且你用的劲会使你游得比你原本可能预料的更远、更快。和浪一起游了几圈之后而且用不着与逆流搏斗，你或许惊讶地发现你一下站到了没腰深的水中，真琢磨不出来怎么这么快，这么容易就到了岸边呢？就像海洋、就像篮球比赛，就像约瑟夫的上司一样，人与人的关系中也存在着流。有时候事情会按照你安排的道路向前发展，可其他的时候则不然。本书所描述的技巧将会使你具有当事物不随心所愿时找到补偿时机的本事，但是你仍要记住这很像一位与逆流搏斗的坚强的游泳者一样，要做到事半功倍才行。

掌握了本书所讲到的每种方法和技巧，你就会发现事物有一

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

帆风顺的时候，也有需要搏击的时候。当你希望与某人建立和睦关系的时候，有时可能会得到对方的认可，进展显著，可也有时时机不对。由于你具备了校准对方想法和理解对方下意识交际的能力，你便会更好地理解这股潮流而且会随其而动。

对下意识交际的校准便是一种最好的暗示，用它可判断出是否存在着流向海岸的浪和是否存在着流回海洋的逆流。因为作为一个听者和交际者，所作所为中，有这么多的东西都是基于宽容的态度，所以，去认识人与人之间关系的流动着的过程对你来说是很重要的。

我们要去发现一些非常深刻、非常有力的语言模式。当交际的补助条件很差或者没有和睦关系时，这些模式便可消除不利因素。当补助条件适当，谈话受到尊重、得到宽容，关系和睦时，这些模式便可敞开你以前甚至从未知道的大门，所以随着我们的深入探讨，我愿意你表现出随潮流而动的态度来才好。

找到共同的话题

在前面对价值和标准的讨论中（第六章），我提到对标准的诱导会帮助你获得有关一个人心中世界模式的信息。“世界模式”一词，在NLP中是个相对常见的词，而且，这个词说到了它的一个潜在的主题。

尊重他人的世界模式

当你与人们交往时，你要是尊重对方的世界模式，你的交际效率就会有巨大的提高。这个方法由两个方面构成。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

1.要认识到别人有权利拥有自己的信念、价值和思维方式。
2.要认识到人们在这个世界上所发挥的作用是与他们自己的世界模式相一致的。

其中第一条提出了一些重要的、值得一提的不同之处。对生活，我们都有不同的看法，对这个世界是怎样维系的，也有不同的理解。有时候我们的想法与别人的会非常相似。不管我们对别人对这个世界的看法是喜欢还是不喜欢，同意还是不同意，认为有价值还是没有价值，保持对别人的尊重，尊重他的想法都是很重要的。尊重有别于同意。与支持也不一样。尊重只是对每个人都有权具有其自己的观点和想法的认可。

此外，承认人们具有拥有自己的想法的权利与宽恕人们基于其想法所付诸的行为是不同的两回事。在这一点上，我们要讨论那些几乎普遍认为对他人或对社会有损害的行为，这就使我们想到了第二条，要认识到人们在这个世界上所发挥的作用是与他们自己的世界模式相一致的。

在管理界，将信念与行为区分开来，是经常要做的事情，而且在困难的情况下，经常提到这种差别。例如：当一个雇员对一伙人有偏见时，用此人的信念去惹怒或限制此人就是不合适的。可是，如果这个雇员的行为危及或损害这一伙人中的某一位或几位的话，那么执行纪律则是应该的。标准的管理实践要与管理性行为相一致而不是与主观想法相一致。这在其应用的典型环境中是个好主意，可是还存在着一些更能让人理解的方法。

因为NLP是建立在处理过程而不是具体的内容的基础之上，所以就自然而然地去处理行为的根源问题而不是具体的行为。这就又使我们回到了想法、信念和个人的世界模式这些问题上来了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通过对在这个世界上，人们所发挥的作用与他们的世界模式相一致这一情况的认识，你就会敞开思想去理解他人与行为有关的思维过程。指出某种行为是好还是坏，对还是错，只能把你带上判断他人之路。这样做用处并不是很大，也不是你应起的判断作用。相反，当你调查了导致一种行为的诸个过程时，你就会把自己置于更有利地去影响这种行为的位置上。

这种想法与NLP的先决条件有关。"为了适应而调整行为，因而，眼下的行为对个人来讲，就是所能做到的最好的选择。"说得明白点儿，这就是一种人们要利用他们的知识、技巧及他们所能得到的一切，尽可能把事情办到最好程度的思维方式。它会使我们得到这样一个结论：那些看起来固有的消极行为，实际上是人们对向他们提出挑战的情况作出反应所表现出的以适应这种情况的行为。

把这种思维方式应用到现实生活中去，意味着以帮助的态度而不是惩罚的态度对"消极的"行为作出反应。其中一种最好的方法就是帮助他人更充分地理解那些导致不受欢迎行为的过程。过程的根子通常就在于思维方式、观念、信念、先入的限制条件等等。换句话说，为了对其进行帮助，你首先一定要考虑到此人的世界模式。

就交际过程而言，要求你与对方要找到共同的话题，这样，你就能开始去影响、说服对方的行为并产生效果。你去处理整个过程（思维方式、信念和观念）所产生的影响力要比处理具体内容大得多。今天最优秀的经理们都会认识到领导绝不仅仅是控制别人的"消极"行为，而是要支持、帮助别人去进行令人满意的转变。

所以在说的范围内，我们首先要探讨的程序涉及到如何找到与你讲话的人，找到共同的话题。我所要讲的过程是一个直接出

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

自催眠领域和更直接地来自NLP米尔顿模式的过程。米尔顿·爱里克森是一位世界著名的催眠疗法专家，而且已因在帮助他人方面获得非同一般的成功而名扬天下。他的工作包括如何使患者人静，并向他们提供有用的、可行的建议。他的成功中存在着两个重要的方面，那便是他能使患者对他产生深深的信任感，他还能说服患者在很大程度上接受他的想法。他的专长就建立在他对言词的掌握和声调控制的基础之上。

米尔顿模式是他过去用来取得了巨大成功的言语和音调技术的升华。这种模式复杂的细节在《米尔顿·H·埃里克森博士的催眠术形式》一书的第1、2卷中有过论述，此书是里查德·班德拉和约翰·格林德所著，分别于1975年和1977年出版。如果你想进行催眠术或催眠疗法的实践的话，这两本书是非常有用的。我们的目的将会使我们被限制在米尔顿模式中很小但是很重要的部分之中，局限在日常应用的范围之内。用NLP的话来说，我们将讨论一种实用的词语表述和导向过程，它会帮助我们和听众找到共同的话题。

词语表述就是将他人的体验的某些方面用词语描述出来的过程。用句简单点的话来说，它与讲出你和对方都认为是真实的情况有关。这听起来很简单，但你可能会发现，它要求你要有意识地作出努力才行，至少开始时得如此。词语表达要求你要以你与之谈话的人的眼光来看待世界，并且要你把所见到的情况说出来才行。这是一种手段，通过它，你就可能进人与你谈话的那个人的内心世界，它可帮助你去分享不同的观点，并进一步相互理解。本着诚实、尊重对方的态度这样做了，它就是一种能创造和睦关系和很强信息感的过程。

为了理解词语描述的含义，我们必须要区分一下真理、感觉

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

和观念的含义才行。考虑一下一个公司总裁发表讲话的情景。我们主要来谈谈四个人。一位是对他的工作感到很高兴的看门人。他在这家公司已工作了二十年，而且非常高兴那时候公司给了他这份工作。他对这位总裁充满感激之情，他高兴，为了公司能发展，他工作得非常卖力气。

第二位是一个中层的经理，她对工作灰心丧气。她觉得她被公司糊弄和欺骗了，所以她谴责这位总裁。她怀疑他是个贪污分子，所以她对此人怀有敌意。

第三个是一位职务较高的经理，她与这位总裁的工作关系较密切。这位总裁的情况她知道不少，因而，她知道这篇讲话是董事会授权的。这件事这位总裁本不想做，因为他觉得这讲话会起到误导作用，可是不管怎么说他还是屈于压力这样做了。她知道这位总裁发表这篇讲话时也觉得非常不好受，但他还是尽其所能地给大家留下完全支持讲话内容的印象。

这位总裁，我们要说的第四位人物，觉得如果人们知道了他与董事会的意见有分歧的话，那在感情上就很难承受。他觉得雇员们需要看到一个强有力的、团结一致的领导集体。这位职位较高的经理对这位总裁的力量和诚实肃然起敬，并对他克服重重困难时把雇员们的最大利益挂在心上的精神给予高度的评价。

这些人都听到了这同一篇讲话，但他们是带着不同的看法听的。对这位总裁、对公司、对这件事本身都采用了不同的思维方式。通过他们的个人看法，他们会对所接收到的信息进行筛选和解释以便形成意思。

现在我们来考虑一下“这位总裁通过发表这篇讲话显示出了不起的领导才能”这种说法。这种说法对吗？

从看门人的看法出发，这个说法是对的。看门人注意到，这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

位总裁的行为非常像个总裁，他把情况解释明白了，所以人们能对情况予以理解。这位看门人通常不去听讲话中的各部分的主题是什么，所以他发现全篇讲话都体现了了不起的领导才能，这才能来自一位使公司得到明显长足进步的人。所以这位看门人认为此人是一位了不起的领导者。

在那位中层经理看来，讲话根本就没体现出任何领导才能。那只是一个误导性和骗人的讲话，体现了这位总裁行为的特点即罪恶和丑陋。她从他的身体语言和声调中可以感觉到他在欺骗，又一个例子证明了他的不诚实和他为使别人按着他的思路去行事而大耍阴谋诡计的做法。她认为此人不是一个好的领导者，因而她强烈要求挫败他的举措。

在较高职位的那位经理看来，讲话体现出了了不起的领导能力。尽管是在富有挑战性的形势下，这位总裁仍能表现出自己的职业风度。尽管他对讲话内容有不同的看法，但他表现出了团结一致的领导立场。对她来说，他的谨慎和力量就是一种鼓舞。她认为此人是个非凡的领导者，因而现在更坚决地支持他的行动。

最后，在这位总裁看来，这篇讲话没有体现出领导能力。他觉得他抛弃自己的原则，那是因为屈于压力。他不愿为了自己内在的价值挺身而出，而是避重就轻。讲话中，他表现出的是胆怯而不是领导才能。这位总裁认为他缺少个性。

看看下面来自这四种观点的句子，看看谁会同意它们，谁不会同意它们：

- 这位总裁发表了一篇很好的讲话。
- 这位总裁是一位了不起的领导者。
- 你可信任这位总裁。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 这位总裁具有很强的价值感和道德感。
- 这位总裁屈服于董事会的奇怪主张是错误的。
- 如果这位总裁是个更好点的人的话，他本可以用一种更体面的方法来解决这个难题。
- 这位总裁讲什么都无所谓，问题是他表现出的领导才能如何。
- 这位总裁在个性方面的毛病使得他很难为他人所相信。
- 整个讲话过程中，这位总裁总在撒谎。
- 这位总裁工作出色，他知道怎样工作。

如果上边提到的四个人有机会来讨论一下每种说法的话，何对何错，他们会有非常不同的看法，这是因为我们永远不可能知道，到底什么是对的，什么是错的。我们只有我们自己对真理的看法。

你可能开始注意到本书中所形成的一些方式。我在前面讲过什么是对的，什么是错的并非很有用。认为事物好与坏也同样没有大用。现在，我甚至要说真与假也是个看法问题。你对我的说法感到不满意吗?

一些人对这些概念持非常固执的态度。可是从单个人的观点来看的话，这些事物中的每一个都会被更有效地理解。是我们对世界上所发生事物的看法使我们具有了我们的主张。我们并不知道世界上真正存在的东西，我们所知道的仅是通过我们的感官收集到的情况和从我们收集的大量资料中得出的解释。

表述的过程要求你要避免把你内心的想法、结论、判断，价值定位和主张强加到别人头上，相反，要把讲述的情况看成像他人描述自己的经历那样准确无误——从对方的看法出发。这就要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

追使你改变自己的看法，要进入他人的世界模式。

至此，我们已从概念上讨论了怎样才能与即时的体验相一致的问题。但是你该怎样做呢？有哪些具体的方法你可利用呢？你怎么会知道要使用哪些词语呢？或者说要与什么样的经历相一致呢？

首先我们来学习几种构成句子的方法，这样就会更贴切地与他人的即时体验相一致。尽管我讲的这些技巧几乎是众所周知的，但要记住，针对不同的人，方法有所不同还是很有益处的。一般说来，你用的词汇对听者来说越习惯，你与他们的交流效果就越好。

解释与以感觉为基础进行观察的实例

使即时体验与你的体验相一致的第一种方法就是要用“以感觉为基础”的术语来讲话。意思就是说，你应对你所进行的观察用词语描述出来完全一样能为对方所理解。这些观察可来自你的各种感官，但要求你的观察在作出解释过程之前进行。如果你不习惯找出观察与解释之间有所不同的话，那么这可能是一种令人十分惊奇的体验。稍微实践一下，这个方法就会变得相当容易。例如，注意看一下下面例子中的不同之处：

你在打高尔夫球……

解释： 今天肯定是个热天。（“热”是相对的。）

感觉为基础的观察： 我一头汗。

解释： 对第4标准杆来说这是个长洞。（“长”是相对的。）

感觉为基础的观察： 据说从这儿算起这个洞要有552码。

解释： 这是个打高尔夫球的好天。（“好”是相对的。）

感觉为基础的观察： 天空晴朗，只在天际看到几缕白云。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解释与以观察为基础的感觉之间的区别是非常重要的。解释会迫使你的听者去考虑你的世界模式，因而就不可能使他们知道你是愿意理解他们的世界模式的。与此不同的是，根据以感觉为基础的观察所谈出的看法正好与听你讲话的人所正在经历的感觉体验相一致，并会使他们知道你对事物的看法与他们怎样看待这个世界是一致的，所以效果是显著的。

把一系列的以感觉为基础的观察结果连在一起(SBO_s)，你就会越来越强烈地感觉到你与你的听众有了共同的话题。这种感觉会是很准确的，因为，为了取得成功，你需要从他们看问题的角度考虑问题。现在让我们来看一个很简单的、商业上的例子。

背景 你在开会，你的任务就是要把一项工程远远滞后于工期的坏消息在会上公布。

你 我们大家现在都到齐了(以感觉为基础的观察)，现在是8:35(以感觉为基础的观察)，我要谈谈运输设备工程的情况（你已开始讲述，所以这就是在进行着他们的体验，因而也是一种以感觉为基础的观察)。大家都很关心我们为什么没能保证工期的事(以感觉为基础的观察)；而且作为一个集体，我们表达了我们需要把工作做得更好（以感觉为基础的观察）……

分析 一开始，你在一行中就安排了六个以感觉为基础的观察，接着你可能介绍一些可衡量的资料和事实，这些资料和事实也常是些以感觉为基础的观察。这种基础打牢之后，你就很可能使自己与对方有了共同话题。这就很可能为以后的过程准备了条件，此过程暗示着导向作用，从中你可介绍

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一些我们下面要讲的内容观察、结论、判断、价值及观点。

使你与听者一致起来就这么简单。只需一点点的实践，但是正是阅读本书的过程非常可能会调和你的意识，这样一来，这个过程对你来说就变得相当容易了。一旦你学会了使二者一致起来，你就为引导做好了准备。通过看一看如何表达你观察的情况，得到的结论，作出的判断，持有的价值和观点的一些方法，我们就会开始发生这种转变，而上述这些内容正介于学会使二者一致和为引导做好准备之间。

下面的五种语言方式就可以使你产生或毁掉与他人在言语上共享共同话题的能力。它们都集中于如何使即时体验的结果相一致及如何避免与你讲话之间的分歧。这是检验你与听者之间是否真正找到了共同话题的一本真经。除此之外，这些说法会允许你介绍一点儿你的世界模式。

句子结构抽样

在讲述每种情况时，一开始我都要例举一个说服力不强的说法（一种很可能会造成分歧的说法），然后再讲述一下与之有关的主要问题。在以后的例子中，为了能使其被更广泛接受，我要在词汇上进行一些微妙的变化(更普遍地造成一种一致的可能)。你要更加注意这些结构和词汇上的微妙变化，它们是促成可被理解和接受的交际活动的关键。我建议你把这节仔细地从到尾的看一看，许多变化是微妙的，但又是很重要的。每种说法的具有描述性质的名称被列举在前，紧随其后的就是该种说法，然后是解释。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

观察

心中观察 “我能看得出是这件事使你伤心。”因为没有人能真正知道别人在感觉什么，所以真正知道某个人是否伤心是不可能的。许多人一看到皱眉就把它与悲伤等同起来，但是，这是一种内心活动。一个皱眉头可能不是伤心，也可能是伤心，因为人的感情与这种动作并不协调。不论哪种情况，此人总不会同意这种说法，说它是错的。所以除了极少数情况外，我们应该避免内心猜想。这种情况在后一节中我们会进行论述。

附有解释的观察 “我看出你正在皱眉头。”这是完全的内心猜测，尽管它具有内心猜测的某些成分。如果你看到一个人的眉毛紧皱而且嘴角向下，根据固定的看法这可能是在皱眉头。但是，那也可能是畏缩、怪相或是一种天生的肌肉紧张现象。此外，皱眉与“向下”的状态有关。所以如果听讲话的人眉头紧锁并且嘴角向下，但她的感觉则处于一种相当积极或中立的状态——或者甚至认为她处于一种积极或中立的状态中——那样她可能不同意上面这句话。这些情况中的每一种都可能会成为听者不同意见的根源。所以，被描述为事实的解释往往可能是不同意见的根源。

转换了角度的内心猜测 “有些人会认为你因此事而伤心。”这是一种对“伤心”的内心猜测，但是是从“有些人”的角度提出来的。这使得这种内心猜测更可能被听讲的人所接受，因为它与他的世界模式相一致。

变了样的说法 “有些人会认为你在皱眉头。”这是一种解释以看到眉头紧锁和嘴角向下，以“有些人”的看法来

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

解释"皱眉头。"再次说明，这位听话者更可能接受这种说法，因为它迎合了他的体验而不去接受一种标准的说法。

观察 "我能看得出你的嘴角略有些向下。"这纯粹是一种观察，是可以衡量的。从听你讲话的人的角度看，这种说法具有极高的潜能，认为这种说法是对的并能达成一致的看法。一般说来，人们不习惯这么讲话，可是经过几次之后，你就会发现这是一种你可利用的最有用的言语方式。

这些"变了样"的看法，能有多种多样的形式。一些人、许多人、不是许多人、任何人、一个善于观察的人、一个故意忘掉习惯的人、该领域的新手、一个至善论者等等，都是能用于这些情境下的其他短语例子。

结论

既成事实性的结论 "我们需要对此合同作出决定。"这是站在讲话者一边作出的结论，但是它听起来就像是为全世界都已认识到的真理一样。这种结构非常有可能引起分歧或争论。它会创造一种思想保守的氛围，因为它暗示着其他的意见不予以考虑。愿意把所有的选择都看一看的人就会反对这种说法，即使他们同意这种结论。他们会觉得结束对此问题的争论为期过早。这种结论是鼓吹"邪恶"的根源。既成事实性的结论只有在和睦关系和信任感已完全建立起来的特殊情况下才能使用。

意见性结论 "依我之见，我们需要对这个合同作出个决定才行。"这种结论是站在讲话者一边作出的，但是在这个例子中讲话者讲的是自己的看法。这就可避免把结论作为事实所产生的问题。这种说法也可能引起争论。但它作为一种

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

意见，会使听者感到放心，觉得你并不是不加考虑地拒绝他人的意见，你是愿意听取其他意见的。听讲的人就不那么急着对这个问题提出不同意见，并且很可能允许你继续你的论述。从听者角度出发，这种说法就很有可能使双方达成一致。

去掉结论　“有人会说我需要就此合同作出决定。”这是一种最安全、最有把握的表示结论并使结论为对方所接受的方法。这种说法使听者同意的可能性最大。对去掉主观看法性问题的选择应该是有根据的，例如：“一个着急的人会说……”这种说法可能会导致双方的不一致，可是“从我的角度我想说……”这种说法就可能是一个更好一点的选择。

判断

判断　“这是一个好公司。”根据“好”或“坏”作出判断上的分类。在这种情况中，讲话者已做出了什么“好”的决定，及该公司属于此类别。听者很可能不同意这种说法。无论听者对“好”有不同看法也好，或者对该公司经营得如何有不同看法也罢，总之是有不同的意见。一般说来，要是存在着引起不同意见或争论的潜在可能的话，就应避免作出这样的判断。总的看来，把你的判断强加在别人头上是相当具有污辱性的。

偏爱　“我喜欢这家公司。”这是对一种判断的较真实的表达。不是简单地对这个公司做出“好”或“坏”的判断，这句话只是表达出了一个人的偏爱。我们都有偏爱的权利而且我们通常都知道哪些东西是我们所偏爱的。所以，表示偏爱的话，一般说来很容易被接受，而且基本上不会引起不同的看法。可是有时这些说法也会激起争论。听者可能会认为

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

这是一个争论该公司情况好坏的好时机，并且要“说服”讲话者改变看法。所以说，这种说法也存在着引起争论及引起谈话脱离你所希望讨论的主题的潜在因素。

去掉判断1 “有人会说这是个好公司。”这种说法最可能被听者所接受。即使是在表达潜在的能引起争论的观点时，这也是一种极好的保持信息与和睦关系的方法。如果你想表达一种能引起争论的观点的话，那么用一种去掉了你个人判断，你自己讲出相对立的看法，然后再反驳的形式往往是有效的。在以后的内容中我们将详细地探讨这种完美的方法

去掉判断2 “我们有了个好公司的名声。”这只是另外一种去掉了判断的说法。

道德断言

道德性断言 “这事就是要做的正确的事。”道德规范着何为对或何为错。道德断言在许多方面与其他的断言相似，存在着引起争论或不同看法的潜在因素，因而一般说来应避免使用。想把你的道德标准强加在他人头上，总的来说被认为是对对方的污辱。另一方面，如果听你讲话的人接受了这种说法，那就可能是一个强有力的作用点。通过呼吁高层次的道德标准，几个世纪以来，领导者已迫使别人去追随他们，所以这可能是一种污辱性的方法。要警惕那些胆敢告诉你何对何错的人。

个人道德断言 “我觉得这正是要做的正确的事。”这是你的意见，所以它有理由作为一种正确的说法被接受。可是，它仍有可能引起争论并会促使听者“说服”你，使你改变看法，这样就改变了你们的话题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

个人观察 “从道义上讲，我的看法与这是一致的。”与个人价值判断相比，这种说法更明确地具有真实性，因而在某种程度上说，双方更有可能达到完全的一致。但是，去讲你感觉到的东西和你没感觉到的东西，严格讲就跑到对方经历的范围之外去了，因而一般说来，这样的做法被认为具有污辱对方的性质。与个人价值判断相比，在避免争论方面，这种观察往往更有作用，这是因为这是一种不常用的表达形式。

舍掉价值判断 “有人会辩解这件事做得对。”这是一种最为人所接受的表达价值主张的结构。它非常可能为听者所接受，而不会引起争论或插话。

见解

把见解当作事实 “红色是最适合我们要完成的作品颜色。”这种见解是站在讲话者一边讲的，因而非常可能引起争论或反对。“最合适”的标准并未讲出来，因而听者就可能对“最合适”是什么意思有不同的理解。把个人的看法当作事实，这种做法一般来说应该避免，除非已建立起了非常牢固的和睦关系。

把见解作为意见 “我觉得红色是最适合要完成的作品颜色。”这是一种把见解作为意见的说法。我们都会有自己的见解，而且一般说来，我也知道这些见解是什么。这种方法可能会说到听者的体验，但是，它仍会提供一种争论此说法的可能，这样做可能会使你们的谈话跑题。

舍去见解 “有人会辩解红色是最适合于我们要完成的作品的颜色。”这种说法最有可能为听你讲话的人所接受，并且不会引起争论，也不会使谈话跑题。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

每当你开始与他人讲话时，你就会有可能要去观察，作出结论，作出判断，作出道德判断，发表意见。这是使别人了解你的世界模式的过程的开始，因而它是说服工作和影响他人过程的必要组成部分。你把这些说法表示出来时，所利用的方式会在你怎样有效地使对方接受你的意见方面产生重要意义。

你与听你讲话的人之间建立起的和睦关系如何，将会对你如何处理谈话细节及引导谈话方向有着重要的影响。如果你遇到一位心怀敌意的听讲者的话，我就建议你要做大量的描述性工作而且要小心谨慎，不要轻易地作出观察，得出结论，作出判断、评价和发表见解，而主要是利用那些最能让其接受的说法。这样做将会为以后的有效交际开辟道路，尽管这可能要有多方面的相互作用才行。如果你遇到一位很愿意接受他人意见的人，那么你就可能希望迅速转入某些更需交换意见的话题。

你与听讲者越能取得一致，你们的理解基础就越广泛，而且后来你的想法被他人所理解、所接受的效率就越高。

词语影响

我已几次提到过词语的说服力和影响力。可是，我尚未对这些过程是怎么回事讲明我的结论，也没有说明在什么情况下，这些东西才能派上用场。许多人仍坚持认为说服是以一方获利一方失利为目的，而影响就是让别人同意你的看法，不管对对方来说什么看法是最合适的。可是，这是一种错误的范例，因为它最终会给那些不幸利用它的人带来损失。

说服不是使别人按照你的意愿去做事的过程，而是在行为上为别人提供更多的选择的过程，是使他们从你的世界模式角度看

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到按照你的建议去行事就可获得好处的过程。

说服和影响决不是要求他人不加考虑就去采取行动，而是使他们明白还存在着其他的选择，并使他们知道其他的选择可能会更好，是帮助他们作出成功的选择。

当你从头经历了确定双赢这一过程时，你就会像考虑自己的看法、观点、世界模式那样去考虑别人的这些东西。你就会像考虑你自己的价值、信念和要求一样去考虑别人的这些东西。理解加深了，你就往往会发现自己处于一种完美的境界。如果你确确实实地坚持了双赢的态度，随之，如果人们对你办事的方法有了理解的话，他们便会希望参加到这个过程中来。说服与影响是手段，通过它们，你可使他人看到你所提议去办的事情会给双方带来的好处；通过它们，你可激励和支持他们去采取行动。

对影响技巧和说服技巧的使用会潜在地将你置于领导角色的位置上。随着你影响范围的扩大，你就会自然而然地发挥起领导的作用。这可能是一种完美的、有用的角色。

遗憾的是，许多人仍抓着一些有关领导的、根本不起作用的范例不放。许多人把领导与责任和工作等同起来，或者把领导与站在别人一边做出决定等同起来。有些人把领导和对人们有控制权等同起来。有些人把领导看作是一种迫使人们去接受一种既定的选择的手段，这样就是剥夺了他们的选择自由。这是一种使一方获利，另一方失利的想法。

当人们仍照着那些毫无作用的有关说服、影响和领导的例子去行事的时候，他们往往决定不要这些过程中的任何内容。我也同意这个决定在我刚提到的那些毫无作用的范例中，充当任何的角色都是不合适的，因为它们使一方获利而另一方失利。可是抓住有关这些健康的、有支持作用的过程的有作用的实例，你就会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

发现你变得越来越是你要成为的人了，而且你周围的人也是如此。

今天的领导者们体现了一个不同的范例，一个要双赢的范例。领导是一个具有支持作用的过程。它要引起人们的注意，并向他们展示出一条更好的路。注意你的人越多，你的领导重要性就越大。你提出的方法越高明，你的领导水平就越高。由于有了这些类型的领导者，在日常生活中人们就会受益。

引导和领导的过程是从考虑到对方的内心世界模式开始的。利用把你的内心世界模式介绍给对方的方式，使引导和领导工作继续下去。最后以说服、影响和领导的方式将其再继续下去。

现在让我们来看一个最近在我的生活中所发生的例子：我的一个朋友心中充满了焦急，事实上她的这种不安情绪已有一个星期了。引起焦急心情的原因是她以前的男朋友的行为，因为她认为在他们相处的那段时间里他一直是一个古怪的人。

通过听她说，我认识到她对这种情况并没有承担起责任，所以她觉得对她们之间关系破裂无能为力，并且有受骗上当之感。她曲解了过去几周中所发生的情况，并用这种曲解的东西来证明此人是个怪人的判断。她对他的消极感觉前后并不一致。

通过引导，我帮助她用负责任的观点来看待事物。我使她注意到她在使关系破裂的过程中所起的作用，并帮助她重新检查了在造成这种局面中她是怎么做的。我们重新审查了那位男朋友使她如此生气的的行为。从而我们逐渐接近并探索了她前后不一致的内在根源。

作为结果，她逐渐懂得了在造成关系破裂局面中她起了作用。她认识到这种看法是正确的。她再次回到了对此人的恋情之中，并解决了内心的矛盾。她得到了一种核心的、自信的感觉，这种感觉提高了她的自信心，使其处理问题更加胸有成竹。在接下来的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一周中，作为我们谈话的结果，她还在不断地讲她感到何等地自信和镇静。

一般来说，我们中的大多数人都经历过这种情况。我们生活的质量如何，就是靠我们是如何处理这些情况来决定的，不论是为我们自己还是与他人有关。说服和影响的过程就是要引起他人的注意，并给他指出一条更好的道路。

利用言词进行说服和影响的过程

利用言词进行说服和影响他人，相对来说是一种更直截了当的方法，而且我们已论述了其中的几部分。在有关言词技巧的整节中，我们将继续讲述其余的部分。下面就是此方法的全部过程：

1. 要考虑到对方的内心世界模式。
2. 要倾听对方的意见。要了解他是谁，他需要什么，他关心什么等等。要从他们的语言方式中听出诚恳表达出的限制条件是什么。
3. 要培养和保持和睦关系。
4. 要寻找共同的话题。利用言语方式与对方建立起最大限度的一致关系。
5. 要看准对方接受他人建议的感情状态，要用向前发展的眼光看问题，要想到事物的发展方向。
6. 把对方引导到你的想法上来。
7. 看准下一步能取得的一致是什么，或所关心的领域是什么。要看准、判断出情况会怎样向前发展。
8. 要提出所关切的问题或暗中所关切的问题。一直要高度尊重对方及他的观点。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

9. 要看准怎样去解决所关切的问题，要找准下一步在哪些问题上要达成一致。
10. 自始至终都要保持和睦的关系。如果和睦关系没了，在继续深入交谈之前，一定要把它重新建立起来。为了重新建立和睦关系，如果需要的话，可使整个程序向后推移一下。
11. 除非是确定无疑的双赢以外，其他任何东西都要拒绝接受。
12. （可选择）为了鼓励对方采取行动，你要帮助他们断定哪些是双赢的行为，这些行为会有助于他们去实现他们的价值，达到他们的标准。

这个方法是起作用的，这是一种与他人相互交往和说服他人的方法，它使得你要保持对对方的尊重及你自己的诚实。如果你使用了这种方法，你在与他人打交道中就会有高效率。人们将会尊重你，与你相互交往他们会感到高兴。你就会起到领导者的作用，人们就会愿意得到你的指点。他们会愿意与你为友，因为这样做对他们大有益处。你会帮助他人理解他们真正希望得到的后果，帮助他们去获得成功，鼓舞他们齐心协力去创造对每个参与者都有好处的成果。因为有你在，人们会感到高兴。这种方法可以是你取得成功的重要基础。

在本书的其他部分中，我们还要继续讲到这种利用进行说服和影响他人的方法。至此，除了第4、6、8条外，我们已论述了其余的全部内容，其中每条都与词语技巧有关。我们已开始了对第4,6条的探讨并在下一节中继续对其进行论述。余下的有关词语技巧的章节里，材料将被用来构成第6和第8条的内容。随着探讨的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

深入，每条的内容都会变得更加丰富。所以，还是让我们干下去吧。

利用语言方式

至此，我们已对某些具体的词语技巧有了认识。我们已讨论了找到共同话题的方法。我们已讨论了引导的过程，在此过程中，你不仅要说那些真实的情况，而且还要讲那些会引导听者体验的情况及那些以他们的观点来看认为是对的情况。我们已向你显示了怎样把观察的结果、结论、判断、道德判断及看法转变成更能让他人接受的说法，还显示了这种方法已开始帮助你的听讲者去探索你的内心世界模式。我已着手审查影响和说服他人的过程，并对领导是什么这个问题进行了一些探讨。现在我们要研究一下怎样才能使这些技巧更加完善。

学会怎样修改说法的措辞，以便引导听者的体验是创立强有力词语交际的第一步。这将是其后各种言词技巧的奠基石。当你看完有关言词技巧的章节时，你对这种过程就会已有几次体验了，而且你会发现立即进入交际状态是一件相当容易的事情。

现在让我们来看一个例子，它充分显示出我们已讲过的词语技巧的某些扩展现象。它只涉及到说服和影响过程的一部分内容。为了举此例的目的，请你想象一下以下的情况：听的范围已扩大，原来的范围和扩大的范围都是对双方有利的，而且按常规讲，校准仍在继续进行。在这个例子中，同时加进了对重要内容的评论。

背景 你是一位经理，你要雇用一位新的办事员以加强工作人员的力量。这得得到上级经理的批准，所以你在想办法说服他批准此事。他有作出决定的权力，但是雇用新人所用的开销，培

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

训所需的时间往往使他反对这样做。但是，在增加销售额，提高生产方面他与公司的精神又是一致的。

软弱的方法(附有解释性评论)：我早就想在今天与你谈谈，因为我们需要雇一个人("我们要雇个人"是种表述成事实的结论)。此人可为办公室里其他八个人节约时间(又一个结论)，这样一来就会使他们工作效率更高(看法和结论)。眼下，我们中的大多数人都要花上几个小时去做办事员的工作，这个活本可以由另外一个人来干，工资也没多少(这可能是一种引起争论的结论，如："你们为什么花这么多的时间干这事？你们不应该有那么多的办事员工作要做嘛……")。一个好办法(一种被说成是事实的判断)就是雇个人。我们只需面试一下应聘者即可(可能引起争论的结论)，我们就可以把工作效率提高15%(一种没有依据的结论，可能会引起争论)。这可比付给被雇用者的工钱要多(可能会引起财务方面争论的意见和结论，这样就会使谈话跑题)。您能批准吗？(这最后一句话迫使这位上司得做出行还是不行的回答；如果他的感情选择为否定的话，这就把这位上司的回答锁定在"不行"之上，限制了以后进行说服工作的能力。)

潜在的问题 这是一种符合逻辑、有条理的方法。如果你是一位注重实际的人，只是希望有人给你交个底，那么这个方法就可能对你有吸引力。许多人错误地认为这种直来直去的做法是说服人的最好方法。遗憾的是，这种方法很少起作用。对斯鲍克公司来说它可能有作用，但在现实生活中，它可几乎不起什么作用。它不会创造出一种感情上一致的空间。

有些结构上的困难会造成这种说法的无效应性。更为严重的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是，这种说法充满了把它看成是事实的意见和结论。这段话中的任何一句都可能引起争论，并且会转移对审批问题的注意。例如，如果上级经理认为你们实际上并不是每天用几个小时的时间做办事员的工作，甚至更糟的是认为你们不应该有那么多办事员工作可做，就可能引起争论。对这种情况的争论会使你偏离可能会导致做出一种决定的轨道。一种在逻辑上让人难以接受的论点总是被另一种逻辑所战胜。与我们对逻辑的信念相反，实际上它可以被用来为辩论的任何一方辩护。

更有效的方法（附带解释性的评论）：我早就想在今天和你谈谈，和你说一件你可能没有想到的事（开始引导对方的即时体验；"可能没想到"，从逻辑上讲肯定是不能不同意的说法）。我部门中多数人都跑到我这儿来反映他们所做的办事员的工作（会被认为是事实）。他们觉得好像（"好像"是事实，如果说"他们花费……"就会是一种看法，但是"他们感觉好像他们花……"则是在描述他们的感觉，无疑这些感觉是在他们的意识之外的。）花费在这件事上的时间太多了，因而他们的工作受到了影响。他们来找我时，我都尽了我的努力来处理这件事（会被认为是事实）。我与他们都面对这样的实际情况，即我们不应该花费（与这位经理的想法大致一样，这样就扭转了潜在的发生争论和跑题的可能性）那么多的时间去干办事员的活，一定要想法子把花费的时间减到最低量（再次避免了跑题，这五句话都起到了引导对方即时体验的作用）。

遗憾的是，我觉得我好像不能对他们做出更有力的解释（以一种看法的方式表达一种意见），因为我本人也感到了同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

样的困难（可能会被认为是事实，因为你知道你自己的“感觉”）。我用在这件事上的时间比考虑我自己做办事员工作的时间要多得多（以一种看法的形式表达出结论；“比考虑我”使得这种说法成为事实，从而避免了一场争论）。我知道我们非常关心日益上涨的开销（引导他的信念系统，促使找到共同话题），但是我也明白我们应该非常注意节约的方法（引导他的信念系统，促使找到共同话题）及增加收入的办法（这三句话都是在引导这位经理的信念系统而且很可能与他的看法一致）。以我之见（所有的话都以“以我之见”来说；应会被看成是真实的，而且会把对结论主叩产生争论的必要性减少到最低限度），如果雇一个低工资的办事员以减轻我们这些人去做那些准备性工作的负担，情况将会好得多（把判断和结论作为意见表达出来）。

找个万全之策总是不可能（挡住他对这种想法可能提出的反对意见），尤其是花费时间去雇个人（在以后的章节里我们将讲述如何对付反对意见的问题）。但是在这种情况下，我真心希望你能考虑一下这个问题（“我真心希望你……”为他提供了拒绝的机会，这样就避免了不留余地的情况）。就此问题我已想了很多（引导你的实际活动），实际上我也不想让您接受这个打算（也是引导你的活动），但在这种情况下，我觉得（“我觉得”使得这句话叫人听起来很真实，可能就推迟了争论的发生）这是我们最关心的事（以意见的形式表达出结论和判断）。但是在我请求您的批准之前（措辞上的微妙变化；“请求您的批准”可能暗示着一个行动，“您的批准”使用了“批准”的名词化形式，预料已存在了批准），您能理解我的出发点是什么吗？（这个问题确定了一个积极的方向，并未

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

缚住这位经理的手脚，继续保持着进行下一步说服工作的余地。）

力量 每句话都是一个真实的表述，并把你的看法作为你的意见而不是事实表达出来。它也表达了所预料到的反对意见，然后又表述了你对这些反对意见的反驳。要看到这种方法很啰嗦，不那么直截了当，但它更有可能使谈话富有建设性，因而效益会更高。

在下几节中我将要继续这样的分析，所以当你继续读下去的时候就会感到其内容更加有意义。

要多说

这一节仅写给那些不愿多说话的人。如果你是一个见到谁总能说个没完的人的话，那就请你翻到第198页，在此页的下边我为你特殊准备了几段话。上面的例子表明越是有力的方法就越是有些啰嗦。情况就是如此，约翰·K·肯尼迪宣布这个国家已进入太空竞争的讲话本可只要两句话，但实际并不是。用以说服和影响他人的技巧要求你多讲话，而且讲话的时间要更长。你要学会在为你的讨论定向的问题上怎样成为一个积极参与者。尽管在听的过程中，你可以是相当有影响力的（尤其是通过提出问题），但是只有你讲话的时候，你才具有更大的说服力。

这并不总是人们要做的事情。事实上，你的效率越低，当有人提议使用这种方法时它就很可能对你越没有吸引力。可是，能自由讲话的愿望（利用说服和影响他人的过程）是很重要的，足以使我们优先来处理它。

有时人们不愿多说的原因有三，在我继续我们的讨论之前，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我们要分别来看看这三个原因（实际上还有一个原因，我们在本章以后内容中再探讨）。这三个原因是:

1. 你认为说得太多浪费时间。
2. 你不知道说什么，或者说你觉得谈话不自在。
3. 有人不断地打断你。

现在让我们分别来看看这三个原因。如果你认为说得太多是浪费时间的话，你的想法或许是对的。如果你这么想，你讲话的方法可能是在浪费时间！真正有效率的交际者会认识到讲话的力量，因为当他们讲话时，他们会取得强有力的后果。但是并不是每个人都如此。

如果你学会了本书中所讲述的言语技巧和行为模式的话，你就会对讲话的力量重视得多。你会发现，15分钟的谈话可以省去你一周的工作及一大堆的头痛事。你会发现，几个15分钟的交谈，可帮助你得到长工资、晋职这样辛辛苦苦干了好多年都不一定落到你头上的好事。一般说来，你会发现你感觉良好，在你的日常生活中会减少紧张感和压力。多讲话已为你办到好多事，但是，你只有能有效地利用它才行。

对多说点来说，第二个挑战就是技巧问题。如果你觉得讲话不自在，或者你不知说什么好，这就暗示着你存在着讲话技巧方面的问题。你应感到庆幸在这个世界上有多少人与你一样处在这样一种处境之中。但他们尚未发现这样一本可帮助他们、指导他们的书。虽然这本书不能包治百病，但是它会在指导你说什么、什么时候说方面起到很好的作用。多数人整个一生中也没得到这样的机会。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在筹划你所利用的方法过程中，你的技巧水平就会产生第一次飞跃。就像我们所阐述的那样，仅把我们要说的话说出来并不能达到效果。你必须要使用言语说服和影响的方法才行。引导即时体验的过程会使你开始有话可说，然后是反驳那些不同的看法，点出可能的反对意见，更多地提出你的主张。当你做到了这三件事时，你会发现你已说了不少了。当你很好地掌握了交际的窍门时，按照上述的办法去做就是一件很简单的事了。神秘的面纱被揭掉了，取而代之的是完好的、行之有效的各种交际方法。

如果你感觉到说话不自在的话，那么也许存在着一个原因，你讲话时效率不高，所以每次你要讲的时候，你会觉得不成功。任何人如果做某事总是得不到好的结果的话，很快都会失去信心。这是很自然的事。就像我们已论述过的那样，人际之间的交往技巧是可以学会的。学会怎样才能说得更多就是这些技巧中的一种。

当你应用了这些技巧，你就开始去取得成功了。每次与别人交谈时，你会发现谈话怎样帮助你得到你所要得到的东西的例证，你就会对交际产生很好的感觉，从而你对谈话会感到非常坦然自在。当然，与有些人谈话比较容易，但你自在地、成功地与他人谈话的总能力将会得到提高。你在谈话时，不但会感觉良好而且会更清楚地知道你在做什么。那再也不是撞大运，而是你自己的技巧所闪烁出来的光辉！

对多讲话的第三个挑战就是你可能发现当你讲得太多时就会被打断，或者还会更糟，你可能会发现你自己得抢住话头才能把自己要说的话讲出来。这都是些常见的问题，无疑会限制你的效应。插话、打断别人的讲话其原因主要是来自对讲话人的说法有相反的看法。如果没有反对意见的话，一般说来，听者是愿意坚持听下去的。当你讲的东西对听者来说有不同看法时，即使听者

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

不打断你，他也往往会在脑海里为作出相反的反应而作准备，你下面所讲的东西也就听不着了。多说并不总是有效，你不可在交谈的整个过程中总是抢着说。但是当你引导即时体验和让别人体会你的内心世界模式时，说得多可能是一种高效方法。如果你发现你不断地被打断的话，你就会发现你们的谈话离题了并且变得一团混乱。人们同你必须说的话在"战斗"，因而你就会在确定有效进行谈话的问题上失败。

被他人打断是两个因素在起作用。第一，意味着和睦关系还没完全建立起来。如果与你交往的人觉得对你的信任感和你们二人之间的关系都没说的，你就会几乎说什么都行，而且你也总是对对方满意。第二，意味着这些有效的言语策略在此不好使。下一步，我们将探讨对不同意见在其表达出来之前进行反驳的策略；反驳是在不受干扰的情况下控制谈话进行情况的一种有效方法。其他几种方式也会被直接应用到这个问题上。总之，如果你的讲话被打断，那意味着某种交际技巧的水平还有待提高（在某些情况下，这也意味着对方是一个不替他人着想的人，当然这比你首先可能想到的要少得多）。

所以，当你被告知要多说的时候，如果你觉得有点紧张的话，你要知道这是一种常见的反应。但我得强调的是，这可是一种有价值的挑战。要知道有时候变化会要求你去做那些本"不是你"要做的事。当你遇到这种挑战时，你很好地掌握了这些技巧，就会使你的生活产生深刻的意义。

有几个原因可说明多说一点的重要性，其中基本的原因有三：

1. 当你能讲得更多而不被打断的话，那就预示着你取得和保持对方信任与建立和睦关系的能力得到了提高。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

2. 当你讲话时，你就最大限度地控制了所考虑到的主题和信息，并且掌握了这些主题和信息最初是从什么看法中得到的。
3. 当你讲话时，你就会提高了说服和影响他人的潜在能力。

如果你花费你一生中大部分的时间经常讲话，要多说话的意见对你来说可能就没有什么吸引力了。可是，我可肯定，当你着手使用本书中所讲到的言语策略时，你对讲话的体验将会发生戏剧性的变化！

你会发现听你讲话的人点头同意你的看法，而不是事事处处总与你辩驳和争论。他们会认真听你所讲的话，更全面地考虑你所说的话，而不是等你停下来好反驳你的观点。当然你总会遇到不同的意见，但是这些意见不会再是争论和反驳，相反，这些意见会是建设性的、支持性的。你会发现言语说服和影响的方法能给你的生活带来了不起的东西，这是因为在你的周围有些了不起的人给了你帮助。

你要是已经对谈话技巧运用自如的话，我希望你按照我的建议去做，并把前面这一节略过去！下面的信息则是面对所有的读者的。

既然我已详细地论述了讲话的好处，我就还有最后一点要说。谈话总是一个双边的过程，而且同时还要广泛深入地去听对方的看法。你必须要不断地去琢磨透，听你讲话的人是怎么回事，要不断意识到谈话会向何处发展，而且要在整个讲话过程中注视非言语暗示的情况。虽然我们所讲的言语技巧很重要，但这并不是整个的过程。你必须把这些技巧与不断地注意如何确定听你讲话者的接受程度结合起来才行。接受程度是关键。虽然言语引导是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

做到这一点的一种方法，但是“正确”体现言语技巧并不是我们的目的，使对方接受我们的看法才是目的！

在反对意见提出前就予以反驳

说服工作是有效交际的一个非常重要的组成部分，而你说服他人过程中的唯一障碍就是对方的反对意见。如果你说的话没有人反对的话，你就能说服人们去做任何事情。所以处理好反对意见对说服和影响他人来说是极为重要的。在反对意见提出来之前就予以驳回的技巧会教会你去创造一种一致和信任的气氛，并教会你在反对意见成为问题前就如何转移它们。这就会加强你的论据力度并会增加听者的信任感。另外，你还会创造一种共同协作的气氛，从而避免相互矛盾、相互对立的氛围。这可是一个相当有价值的策略！

可是，得让我把情况说得很清楚才行，我所讲的这类反对意见与价值矛盾有关的反对意见不是一回事。基于价值矛盾的反对意见一定要予以处理，直到这个矛盾搞清楚为止。我这里所讲的反对意见是指那些表达不能理解你的内心世界模式的反对意见。这些反对意见可来自听讲者似乎闭塞的思维、固执己见或不愿听取他人的意见，但是更多的往往是来自听讲者，他们虽然真想理解你的想法，但又缺少这样做的信息。当你的内心世界模式与听讲者的内心世界模式不一样时（情况总是如此），你所说的许多情况就会与他们内心世界模式的某个方面产生矛盾。这就产生了反对意见。

从原则上讲，这些反对意见就是一幅没有画完的图画，而且是没有意义的图画。为了让无论谁都能接受你的信息，就必须要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

把这些反对意见搞清楚。

利用言语技巧就可以有效地对付这些反对意见。在以上的几个例子中，我让你看到了有可能引出反对意见的言语策略，然后再对这些反对意见进行反驳。

许多人错误地认为，你应该避免提及可能的反对意见，这样你就不会削弱你的说服力。如果你的奖赏比赛场的奖赏还要高的话，你就要想办法改变主题才行。如果你的建议需要得到公司的批准的话，你悄悄地把它刷掉算了。如果新房子太贵，你谈谈游泳池就得了。你希望不会有人愿意提及这些事情，对吗？

可是，我们所要探讨的策略正好与此相反。这种策略认为，当你预见到可能出现的反对意见时，你就一定把它们说出来然后再反驳它们。

这该做些什么呢？有什么帮助呢？是什么东西使它发挥作用呢？把可能出现的反对意见说出来，然后再进行反驳，至少要去做以下几件重要的事情：

1. 把可能出现的反对意见讲出来会造成一种感觉即你在为听者提供有关事件的全面情况：当人们感到你把所有的情况都摆出来时，他们就会感到比较安全。他们不必去寻找安全之地。因为你向他们显示了安全之地。他们不必去发现问题，因为你在告诉他们问题所在。他们不必自我保护。他们不必防备什么。他们尽可放松。提出可能出现的反对意见，实际上会增加对方对你的信任。这是为听者做了一件非常令其尊重的事情。
2. 提出可能出现的反对意见会使听者专心致志地去听讲：当听者有了问题，而这个问题他们觉得又没得到论述时，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他们在心里就会合计此事，并会琢磨怎样把它向你提出来。有时候他们尽管没把问题提出来，但他们仍在考虑如何把它说出来。不论哪种情况，只要他们在考虑他们所关心的问题，此时他们就没有听你讲话。你的听者没有听你讲话，你就没有收到效应。

3. 提出可能出现的反对意见会使你掌握如何去处理反对意见：如果你以一种坚定、肯定的方式来表达此反对意见并立即就对它进行反驳的话，听者就会觉得你在控制着全局。你表现出你对所处理的情况了如指掌，而且会作出坚定的反应。如果你不能提出些反对意见，而是等待着听者去把它们摆出来，你就被推到防御的位置上。即使后来你讲得很有力量，你的情况也会比一开始就把问题提出来要差，因为你已把你的表述变成了辩论。辩论就会有胜方和败方（一方有利，一方失利），而你所寻求的是双赢！

4. 摆出可能出现的反对意见会使听者知道你的反驳意见：如果你的反驳意见道理充分的话，那么摆出这种反对意见就是一种介绍新特点的好方法。尽管有反对意见，但许多听者对于讲出反对意见感到不太自在。当你替他们提出他们没说出口的反对意见时，你会一步步地讲出你的反驳意见，如果不这样做，听者不可能知道你的这些意见。你也会“让他们脱钩”，因为他们感到再也没有必要去反对你的看法。

5. 摆出可能出现的反对意见就会造就听讲者的理解：如果你把问题提出来，使得听者觉得他好像是一位这个问题的专家一样，这样你就在听者的心中创造了自信心。要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

记住人们做事是出自于感情的原因，对于听者来说在心中注入自信心是件好事。当你的听讲者需与他人分享最后的意见或决定的时候，这一点就得变得非常重要。你不在场的时候，你要此人能够有创见性地回答别人的反对意见。如果你要说服经理雇用一位工作人员，可他必须对他的上司解释此事的缘由的话，你就会希望他一定有能力把此事说清楚，并且能说得理由充分。如果他的上司持有反对意见而这位经理又不会申辩，那么他就会感到沮丧。如果你给他讲到了可能出现的反对意见而使他有了准备，他就能说服他的上司使其同意他的建议。这样一来，他就会感谢你，觉得这个决定做得对，这也就会为以后再接受你的意见铺平了道路。

6. 摆出可能出现的反对意见有助于你使你的听者处于愿意接受他人意见的感情状态：在任何交际过程中，保持听者处于愿意接受对方意见的状态十分重要。你要创造一种使你的听者能够轻松，在必要时确保能把他们的反对意见、问题和所关心的情况提出来，或者能轻松自在地予以讨论的氛围。这样会避免许多与担心潜在矛盾或不一致有关的焦虑和不安，从而使整个交际过程更令人感到愉快。

所以让我们来看看怎样摆出反对意见，然后再进行反驳。以下是本章前面提到的三段内容。请注意我所说的话：

在你的交际过程中，你愿意把自己变得令别人难以置信地高雅吗？如果你讲话从不出现闪失又会怎样？怎样才能使

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你的想法对别人有难以令人相信的吸引力呢？要是只需看过本章你就能做到这些的话，你觉得怎么样？

好了，不要太激动，因为要达到这种流利程度是需要时间的。要想取得进展，需要一刻多钟的时间，可是对多数人来说，一辈子也做不到这一点。

但是，你要想掌握这些技巧，你得继续看下去才行！本章包括了提高你目前讲话顺利程度的完美的策略。这所有的策略只需很少量的实践便可实施，而且这所有的策略会使你在言语交际中效率高得多。

要注意我讲上面这几段话的方式。第一段提出了几个奇怪的看法，但都是以问题的形式讲出来的。因为就实质而言，问题既不是对的也不是错的，所以在谈及什么是可能，什么是现实的问题时，说得发挥一些，不存在什么问题。第二段提出了明显的不同看法，把讲话练到流利的程度需要时间，而且一些人从未学习过。第三段把你的注意力引向了我真正的目的，要考虑到我所讲的策略对你来说是有价值的。

当然我本可以从第三段说起，只需改动几个词就行。我本可以告诉你这些策略多么有价值，然后再告诉你利用它们就可以做到各种有意思的事情，但是那样做你能相信我吗？你能接受那种想法吗？或者说能坚持那些反对意见吗？你不会认为“小子，他保证了不少，但得做到才行！想当一个善交际的人，只在一本书中学了几件事是根本不行的，那可不灵”吗？许多人都会作出这样的反应。

但是，如果我提到几种可能性，然后对你的不同意见予以阐述，你就会更加愿意接受对你的意见的不同看法；在这种情

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

况下，这些策略就会发挥作用，并能帮助你取得更大的效果。这就现实得多。实际上我并没保证你讲的话总是对的，但我指出了有这种可能性。再则，通过摆出可能性，我表达出又一种强有力的言语表达方式，这一点我以后要讲。这种方法可用于解决“内在的不同意见”的问题及如何为你的听讲者指出思维方向的问题。

对这种方法可能作出的反应是：“好吧，此人至少没跟我吹牛。他办事还是很实在的。他说这些技巧好，能帮助我。或许他是对的。小伙子要是总有事值得一说就好喽！当我与他人见面及……这种说法就随手拈来该有多好。”

在反对意见提出之前就予以反驳会提高你的说服力。你会具有控制谈话并且能建立更坚实的信任基础，与你的听讲者建立起更稳固的和睦关系的能力。你可按照你的意愿来左右谈话的方向，而且你的听者会很高兴地跟随着你。这是一个很容易学会的方式，而且你或许会发现它是你常用的基本言语方式之一。它可能是你全部言语影响和说服技巧的奠基石。

好了，以下就是这种方式，它是一种由三个步骤构成的简单方法：

1. 为你所得到的结果创造条件：让人们知道你心里是怎么想的。如果你愿意的话可以夸大。
2. 描述出明显的反对意见：要利用“当然了”“很清楚了”“遗憾”等等词汇。造成这种反对意见是很清楚的、遮掩它是一种愚蠢的做法的感觉。
3. 在反对意见摆出后立即就予以反驳：如果能把第2、第3条表述于一个句子之中的话，用“但是”来开始讲述你

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的反驳意见，效果会更好。

还有一件事要记住。要坚持使用言语说服和影响的方法。这种特殊的言语方面的策略是执行第9步的一种方法(讲出所关心的问题和潜在关心的问题，要始终保持对对方及其观点的尊重)。

这些技巧具有使你获得更大效果的潜能。当然，你不可指望读一读本节的内容就能非常熟练地运用它们。你需要熟悉它们，这样你就可以很轻松地运用它们；但是，你一旦这样做了，你就会发现它们学起来比你原来想的要更容易。

你不要指望马上就能掌握它们。学会这些技巧得需要一定的时间，尤其是要把它们融入到你自己的交际风格中去。有利的是你具有一个非常具体可学的方式来这样做。它是一个简单的，由三个步骤组成的方法。

这一点可能不会马上对你产生总的意义。一开始有时会有点不明确。但过一段时间，尤其是你试过一两次之后，你或许就对此方式非常熟悉了。你甚至会当别人利用它与你打交道时把它识别出来。

你或许已注意到上面的三段就是这种方式的表述。如果你看出来了，那得祝贺你，因为这表现出了你意识的高度敏感性。如果你没看出来，那也没问题。那表明这种方式是一种非常自然的讲话和交谈的方法。此方式中绝对不存在人为的或者是非自然的东西。它是一种尊重人的、有礼貌的帮助人们理解、处理他们当即提出的所关心的问题和不同意见的方法。

这也说明此策略对那些由于不能理解你的内心模式而产生的各种反对意见有用。它不是处理那些由价值矛盾所产生的更深层的反对意见的方法。这些类型的反对意见必须要以更彻底得多的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

方法来处理，并且要涉及到广泛的言语和非言语技巧的应用。可是，内心世界模式方面的反对意见与你可能遇到的价值矛盾方面的反对意见之间的比率大约是100:1。当你积极地、繁忙地与他人打交道时，你会发现你会一遍又一遍地遇到这些表面的反对意见。这些问题几乎可以随着交际过程的发展而非常迅速地得到解决。

如果你学会了这些技巧，你就可能平生第一次在你的交际中“知道你在干什么”。这可能是一种新奇的感觉。但是要想获得高效益，它可是一种必要的方法。试想一下，如果我们国家的总统要是不知道他在干什么的话，那该有多么遗憾！要记住在你达到炉火纯青的程度之前有必要、有意识地培养好自己的能力。

与雇员的简短对话

我曾有过机会参加在我工作的地方举办的交际技巧培训班。所授课程是为了传授进行交际的某些基本技巧，其中一些与本书中我们所讲述的相似。如果你在工作中曾有过参加培训班的机会，你或许就已体验过某些非常有意思的原动力是什么了。最初，许多人极力反对这种类型的培训。他们觉得受到了威胁并感到被别人迫使而发生了“转变”，因而他们对这个方法感到很不舒服。他们往往对在一间屋子里把他们个人心中最隐蔽的某种东西暴露在同事面前或与同事一起去探讨而感到畏惧。根据合作气氛的不同，人们会作出对这样的机会感到有些激动到对此方法有明显的敌意等不同的反应。当表现出敌意时，故意诋毁的活动就可能紧随其后。

在我们这一情况中，多数人过去怀疑这个培训课程对他们是否会有价值。他们不赞成此培训课程并以工作忙为借口拒绝参加

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

学习。没有理由不参加的人中的大多数人也是带着不甘接受其内容的思想和态度去参加培训的。对那位培训者我感到很同情！

做了一次特殊的练习，我们学习了有关以感觉为基础的观察方法和心理活动的一些内容。老师让我们俩人一组做一个简单的练习。老师让学生甲对学生乙讲五六句话。学生乙注意听学生甲所使用的词汇，然后问学生甲几个是或不是性质方面的问题。学生乙继续问这样的问题直到得到个"是"的回答为止。

这类练习的难点在于人们通常会把他们自己的内心想法、结论、意见、判断及多种其他的曲解加到他们提出的问题中去。他们不会只把以感觉为基础的话题作为所提出的问题的组成部分。例如，如果学生甲说："滑滑梯我挺紧张。"学生乙往往会这样反应："你觉得滑滑梯很开心吗？"（"不，是紧张，事实上我并不开心。"）"顺梯而下你感到兴奋吗？"（"不，我是紧张，但那与兴奋是两码事。"）等等。但是经过简单的语言训练（就像我们前面已进行的那样），再做这样的练习就非常容易了。"你滑滑梯了吗？"（"是的。"）"紧张吗？"（"是的。"）"你还记得某次滑滑梯的事吗？"（"记得。"）因为我已受过这些技巧方面的高水平训练，所以我相当自信那会是一个相当快速而且极为平常的方法。我甚至感到有点失望，因为我觉得做这种练习我学不到多少东西。但是我想错了。

我与一位同事被分在一组，此人在此公司已工作相当长一段时间了，但是我们一直没有机会相互很好地沟通。她是个什么样的人我心里没数，因而我敢说我是个什么样的人她心里同样也不清楚。但我能看得出她对这样的学习班感到有些不自在。看起来她对这种学习有些不同的看法，怀疑它的价值。尽管完全出自职业的原因愿意"参与"，但她是一个有抵触情绪的学员。

在做练习之前，我用了一点时间说了几件事以引导她的体验

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

(这总是一种打破坚冰的好方法)。我是这么说的:"好吧,看来我们要做个练习。我期盼着这么做,因为我从未有过这样与你面对面而坐的机会,而且对我们来说这可能是一次能多谈谈的机会。"我甚至预料到她可能会提出不同看法,所以我说:"我知道不少人实际上会认为把时间花在这上面不值得,但是他们至少在经历这个过程中不会有任何直接的矛盾。这对其他大多数人来说会是件好事。"她同意我的看法,就这样我们之间建立起了某种和睦关系。在这一点上我们双方都感到很满意。尽管她对培训有抵触情绪,但到这时她看起来几乎是完全愿意按照要求来做这种练习了。

她承担了学生甲的角色,对我说了几句话,我注意听着并且为我所要做的事收集了一些有用的信息。我有条理地、直截了当地问了她三个问题。这三个问题都非常简单而且非常适合于她所说的话。我立即得到了三个肯定的回答,以为这个练习做完了。但当我看看这位女士时,发现她在以一种与以前截然不同的眼光在看着我。在她的目光中,我看到了一种以前只有在情人的眼睛中才看到的眼神。她好像要说什么,但又难以启口。我问她想说什么。她以一种以前从未听过的充满激情和关切之情的声调说道:"我觉得你好像看到了我的心。"

这就是引导即时体验的力量!

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第八章

应付困境

在本书的前部分，我们谈到了如何区分微妙差别、如何使差别具有意义的问题。在交际活动中，具有重要意义的事就是如何应付困境。

当你发现自己在充满激情讨论某些东西或者你正满怀激情地处于某种境遇之中时，你就会有了一个极好的机会去加强与对方的关系并且产生持久的印象。只有某种东西深深地影响到他们的感情时人们才会变得激情满怀；而且只有出现这种情况时，你才会有机会去进行较深层次的直接交流。在满怀热情的情况下，你的行为无形中就会给人们留下更深刻的印象。

本章要讲述应该怎样对待消极或“不利”的形势并把它们转换成积极的、“有利”的形势。我们要看一看三种往往造成矛盾的情况，并要讲一讲如何将这些情况转变为积极的、令人振奋的经历。你将学会如何文雅地讲出坏消息，如何鼓励你的听讲者将其消极的思想状态转变成充满生机活力的思想状态。你将学会如何文雅地表达出不赞同的意见，使你的观点更有效地让别人理解，从而增加使你的听讲者会作出积极反应的潜在能力。最后你将学到一种简单的方法，利用这种方法，你会作出具有建设性的反馈，你的听讲者在此过程中对这样的相互交换会感到更好，并且会更加愿意对此作出反应。所有这些情况都是交际上的挑战，我们将学会如何把这些挑战转变为机遇。不是要回避它们，而是要学会如何富有建设性地利用它们。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

至此，我们已讲述了一种进行交际的极好方法（言词说服和影响的方法），并且讲述了某些重要的言词技巧使用步骤。简而言之，这些言词方面的技巧是：

1. 利用以感觉为基础的观察来引导即时的体验。
2. 组织好的语言，以使你的意见和想法能更容易地为对方所接受。
3. 在交谈中，你要引导和确定方向。
4. 摆出反对意见并予以批驳。
5. 要多讲（除非你已讲得太多了，否则要更有效地多说才好）。

每条你所要学习的技巧中都会存在着一些最主要的东西。

文雅地讲出坏消息

把你自己想象成一位经理，而你的雇员泰德已完成了你让他干的每件工作；你知道他期望能长工资，而且你也真希望能给他长工资，因为他确实干得不错。除此之外，他比别的雇员晋升工资都慢，所以他早就应该长工资。

对他的年度考核如期进行，你提出给他长工资的请求。但遗憾的是请求被否决了，预算削减、解雇雇员使得工资不能再增加。总部已把工资冻结，你根本就没有任何其他的办法。为了避免裁员，你只好俯首听命。尽管你坚持了责任型的思维方式，但就这种情况来看，你也是无能为力。

你打算怎么跟泰德说呢？你不想让他被炒鱿鱼，但是你知道，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对他来说，那可能是一个较好的选择。你不想让他失去信心，但你知道他要是那样的话也是可以理解的。你该怎么做呢？

你让他进屋与你会面。你们谈了各种情况，最后你们终于谈到了钱的问题。我们现在来看一看这个过程的后一段，假设你已把说服工作做到了适当的火候，你已听泰德表明了自己的想法，对他最为重视的问题和要求已有所了解，并深刻理解对泰德来说，如愿以偿会意味着什么，他的世界模式会是个什么样子，你已了解得一清二楚，因而你与他已建立起了良好的和睦关系。为了进行微妙多重的交际，你一直在对泰德进行校准并不断地琢磨，想搞明白他会怎样与你进行交流。会见进展很顺利，谈话以一种以诚相待的方式在继续。你说："对不起，泰德，工资全部冻结了，我没法给你长工资。可能明年才能解冻。"

你觉得他会作出什么样的反应呢？你觉得他会受到鼓舞而干活更卖力气吗？你觉得他会对公司更忠心吗？可能不会。他或许非常生气、非常失望，即使他不把这一切都表现出来。他或许会立即就开始考虑作其他的选择。在别的地方他能找到一份更好的工作吗？在哪儿？他该怎么办呢？伙计，这是多么不公平的待遇啊！

所以，你能有什么别的话可说吗？对泰德来说你有什么有意义的话可说吗？你有什么更有作用的话可说吗？信也好，不信也罢，我可有几个主意？如果你这么说会怎么样："泰德，你一直是个好工人。你在这儿工作，我能有机会和你一道工作，我感到很快乐。我从心里尊重你，我愿意给你多长工资。可是，遗憾的是我给你带来了坏消息。我不愿把它告诉你，因为我觉得这真是难以启齿，但我又不得不告诉你。

你也知道，这一年我们是困难重重，已让我们作出了一些重

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

大的牺牲。公司面临着裁员和削减生产的可能。但你可别急，你还继续干你的活，我也不减你的工资，可是我也不能给长工资。工资已给冻结，对此我是无能为力。我不愿意这么做，尤其是在你的事上，因为你一直是个能干的人。如果我能给一个人长工资的话，那就是你。可是我做不到。

你要知道，如果你要另找工作的话我很理解。我知道这真叫人失望，对我也一样。可是，我确实觉得你在这儿会大有作为的。虽然我们眼下面对困难，但我相信形势很快就会好转。我觉得你是一个能帮助我们渡过难关的人。有了像你这样对公司忠心无二的人，我认为我们会干得很好的。形势好转了，我希望你能得到奖赏。我真心愿意你能留下别走。

即使可能有一定的难度，我也还是愿意你的工作能再上一个台阶。我们大家要比现在甚至干得更多才行。我们会闯过去的。

我知道这并不是你从这次会面中期望得到的东西。能想象你确实很失望。但是，我还知道你是那种面对困难敢于应战的人。我知道我得靠你。过去我已依靠你做了很多事。你干得这么好，我从心里感谢你。你是一个了不起的人。所以，请你花点时间把我今天说的话考虑考虑。和你见面感觉就是不一样，你能来，我感到很高兴。我希望你能留下来好好干一番。我们在一起合作得很好，在这儿干，除了钱以外还有许多其他方面的好处。这你是知道的。我希望给你多长点工资，但眼下不行，将来一定会的。谢谢你了，泰德。”

我知道，我知道，这可说了不少！但是，一旦你掌握了这种方式，你就发现讲这么多话是件很容易的事。如果你掌握了一种方法和一种程序的话，再把所说的话填进去就是一件很容易的事了。程序为你提供了说话的理由。你能想象出泰德对这种方法会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

作出怎样的反应，这一点很重要。当然了，他仍会感到失望，但你能想象到他会劲头更足吗？你不会认为他甚至会更努力地工作吗？你不认为那次会面后，他会觉得你是一个比以前更好的经理吗？虽然你没能给他长工资，但他知道你喜欢他，你赏识他，你尊重他，你坦率诚实地待他，你希望给他长工资。向一位经理，还能要求得更多吗？你所做的一切没给公司带来任何损害。

根据经验，我可以告诉你，这就是泰德和你会面后的结果。当然了，这些话只是整个交际过程中的一部分，需要时，你可继续与泰德谈下去。但是，这个过程的核心看起来可能和我刚才所描述的情况很相似。现在，让我们来看看它的机制是怎么回事。它是前面讲过的机制的简单扩展。下面几点我们已有过论述：

1. 利用以感觉为基础的观察引导即时体验。
2. 要组织好你的语言，以便使你的意见和想法能更容易被对方接受。
3. 在交谈中，你要引导和确定方向。
4. 摆出反对意见，并予以批驳。
5. 要多说（除非你已经说了太多，如果这样的话，就说得更有效些）。

现在就让我们分别看看这种策略的各个组成部分，并且弄明白这种策略是怎样被应用到泰德的例子中去的。首先，是引导即时体验。一般说来，从此谈起比较好。在与泰德的交际中，在回顾的基础上我们专门来探讨一下引导即时体验的问题，这种引导工作的许多内容本已做完，但是，谈话的这个组成部分仍然存在着大量的引导方面的内容值得研究。谈话会这样开始：“我带来了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几条坏消息”，“你知道，我们正面临挑战性的年头”，“公司正面对停产和削减生产的问题”，“你仍可干你的活，”，及“工资已实行冻结”。

第二，要组织好你的语言，以便使你的意见和想法能更容易被对方接受。这就是艺术性所在。你有什么意见和想法？在你的头脑中有几百万个想法，你要选择哪个？你虽然已经知道怎样使你的意见或想法更容易被他人接受，但是你准备表达哪些呢？

这就是我们必须要转回到人们办事是出自感情上的原因而不是逻辑上的原因这一看法上来的原因所在。你需要去吸引感情才行。所以，如果你要转达坏消息的话，你就要去吸引你感觉到的情感和听讲者所感觉到的情感。

看一看我所说的几种情况：“你在这儿工作，我感到很高兴……我觉得这真是一个懒汉……我恨……我知道这一定令人失望。这对我来说太……我确信很快就会时来运转。我觉得你是一个……的人，我希望……我真希望你能留下。尽管不容易……我能想象你真的很失望……我希望我本可以大大地提高你的工资。”

这每种说法都表达了一种感情，无论是我的还是如我所预期的他的。这往往被称作“把话说到你的心眼里去”。你要说你的感觉。有些人，尤其是在商界，认为你不应该谈及你的感情，那与业务无关，你知道，这是一种“赚了便宜然后当好人”的老毛病。“要显出根本不害怕的样子”纯属胡说！人是讲感情的，你如果想与他们很好地进行交往的话，你就要让他们在感情上与你联系在一起才行。

如果你不愿告诉他坏消息，你就得让他明白才行。如果你本希望给他大长工资，就要让他知道。要让他知道你的感情是什么，并且要让他知道你与他的感情是一致的。如果你觉得他会失望，就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

要告诉他你的看法。如果你认为他可能会丧失某些信心，就要让他知道才行。要让他知道你能理解，这又是一种引导他即时体验的方法。虽然他可能不告诉你或者不向你表示他的体验是什么，但你通常可猜得出来。然后你要把你的猜测表述出来，这样一来，你所猜测的内容就可能普遍被接受，这也就是把“你感到失望”变成了“我想你可能会感到失望。”

要允许人们去体现人的本性。可是许多人愚蠢地不允许别人作出“消极的”反应。他们忽略了人们可能会感到沮丧、气愤、失望、没有勇气等等这样一个事实。他们的行为就好像人们总应该是乐观的、兴高采烈似的。他们自己总想立一个好榜样。换句话说，他们总是想当一个乐观主义的机器人。他们装作从不情绪低落，或从不生气，或从不遭到别人的反对；如果他们觉得有了消极情感，他们就闭门谢客，希望不要有人看到他们的人的本性！他们在糊弄谁呢？

我赞同更有人情味的交往。你要知道，我们都是人，我们都有感情和感觉。你要认识到感情的存在，并要认识到感情是处理生活中各种问题的一种有益的方法。当然，你的行为要得体。生气时，你不可只知朝他人大吵大嚷。但是你有生气的权利，你有失望、灰心、信心不足等等权利。尽管你的行为得体，你也会感到你有消极情感，这也是正常的现象。这样你就要以情动人才行。

在对泰德的独白中，我们还做了其他几件事情。你或许已注意了其中的一些。在上面列出的第三条是：*在交谈中你要引导和确定方向*。对白的大部分内容都是要为泰德确定一个潜在的方向。我不是在强迫他，也不是利用什么方法在消极地操纵他。相反，我是在建议他应该以某种方法来考虑问题，而且，我希望我能诱导他以这种看法来考虑问题。我要引导他去考虑考虑我的内心世界

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

模式，并考虑如何按着以下某些方式来作出反应："可别着急……我觉得你是一个能帮助我们扭转……的人由于……你这样对公司忠心无二……我们会干得很好……我真心愿意你留下……我愿意让你再向上升一级……比现在甚至干得更多……我明白我可依赖你……把我今天说的话用点时间考虑考虑……我希望你能留下和我们在一起，一心一意地干番事业。"

作为交际过程全部内容的组成部分，我还要讲一讲言语说服和影响过程的其他内容，包括对与泰德考虑要采取的任何行为的和谐一致性的确认。要记住在更为复杂的过程中，这只是有关言语的内容。

列举的第四条是："摆出反对意见，并予以批驳。"我绝对做到了这一点，但是在这个例子中，不只是有反对意见。我对潜在的反应作出了回应。反应和反对意见是紧密相连的。泰德可能作出另找工作的反应。他可能作出情绪低落的反应。这些都是潜在的反应，我把这些都作为潜在的反对意见来处理。我把它们都摆了出来，然后向他讲了我希望他应作出怎样反应的想法。

为了加大效果，对于潜在的反对意见和潜在的反应都要摆出来，并加以批驳。

第五条："要多说。"我可以说这一条我做得相当好！但是这并不是毫无思想内容的唠叨；所有的话都有一个目的，并且对我所做的事起着一个框架上的支撑作用。

再有一件我尚未详尽提及的事就是：要讲真话，你要诚实。我对泰德所讲的话，对我自己来说也都是实话。如果我真的相信情况会更好，而且我真心要与泰德分享好处，那么合适的办法就是把这些想法如实地告诉他，一字不差地告诉他。真实是最重要的。如果你对某事不相信，你就不要拿它去糊弄别人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说些对你来说毫无意义的话，或者虽有意义但你却无法表达出来的话是非常有害的。我们可听到不少口头禅，如"事情会出头的"，"到时候，一切都会弄明白的"，"你会有机会的"，"耐心等待的人会有好事的"等等。但是我劝你别这么说话。因为这样反复说，错误地用这些话就会失去它的分量，而且，这些话对于任何场合来说往往都不合适。

要对你的听者讲真话。要确切地告诉他们你的所见及你希望怎样。与一位感情充沛、精神饱满的交际者的话相比，一本无意义的格言集就什么也不是！一定要做前者！

在与泰德的对白中，我所做的另外一件事我还没有谈及。那就是，我开始时所要谈的情况范围稍微扩大到我认为泰德会认为是真实的情况之外。我一开始说的某些事情并不一定都要遵循引导即时体验的方向。在对白中有两处，我作了一点点的延伸：

1. "我知道这并不是你从这次会面中期望得到的东西。我想象你确实很失望。但是我也知道你是那种面对困难敢于应战的人。我知道我得靠你。"
2. 除了钱以外，在此工作还有许多其他方面的好处，这你是知道的。

在此，你就能为你的听者确定新的、更好的方向。一旦你说出引导他们体验的许多事情，你就在他们心中建立了信任感及和睦关系，你就可以把他们领到更新、更深刻的想法上去。你会使他们考虑你所知道的事情，并要他们去思考。你会让他们考虑你所意识到的事情，并要他们去思考。你甚至会鼓励他们相信你所相信的东西，并希望他们也会相信。这就是领导概念的全部含义。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就泰德的例子而言，我鼓励他把他自己看成一个能战胜困难的人。我是这么想的，所以对我来说这是实话，但我并不能肯定，他是不是这样看待自己的。但是，我敢打赌在此次谈话后他是这样看的，甚至比以前更这样看！因而在我看来，泰德会在将这种信念融入他的生活的过程中得到很大的好处。

我还鼓励他除了钱以外，还要欣赏到工作中更多的东西。我深深地感到，泰德意识到了工作为其带来的一些非金钱性的好处。可是我不能肯定他对这种信念有多清醒的认识。但是，在适当的时机播下这颗种子，我相信他会把理解带到他的意识之中。我再次想说的是，在我看来，对泰德来说，这是他看待工作的一个正确的方法，它会为泰德再次带来好处。

这两种思想可能对泰德产生巨大的潜在的影响。在这个问题上不要搞出错来，这些都是我的想法，而不是泰德的，是我有目的地把这些想法注入到了谈话之中，希望泰德最终能在某种程度上接受这些想法。通过此类的想法输入，我完全知道我在试图用某种方法来影响泰德的生活。

人们每天都想用某种方法去影响别人的生活。可是，如果你在这么做，我就要求你应该清楚地意识到你在干些什么，你为什么要那样做，而且就你所能谈到的而言，是不是对所有有关的人都最合适。以这些前提作为你行为的基础，你卓越的言词技巧就会起到协同作用，就会在你的生活中，在你周围人的生活中收到神奇的效果。

对于泰德来说，这是那些可能帮助他看清自己，看清他的工作生活的谈话中的一次。它可能会深深地影响泰德—— 一次既合时宜又充满感情的交谈。我们已建立了很好的和睦关系，因而交谈真的在顺利进行时间选择得太适宜了。此外，我们二人都处于

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

深刻的、强烈的、富有同情的感情状态之中。在感情上我们紧紧地连在了一起，而且泰德非常愿意接受对方的意见！这样的事无疑是充满了感情色彩的。

为了使听讲者更愿意接受对方的意见，要利用好时机和强烈的感情才行。

下面的情况就能看出这一点是怎样起作用的。也可看出当对话继续下去的时候，泰德的思想可能在发生着什么样的变化（见插句）(要记住当你讲话时你就在校准这些东西)："泰德，你一直是个最好的工人。你在这儿工作，我能有机会与你在一起工作，我感到很快乐。我从心里尊重你，所以我愿意给你多长工资。"(哇！无疑他是在说我的好话。看来这些话是真的，他也相信。这可不是糊弄人的漂亮话。)

"可是，遗憾的是，我给你带来了坏消息。我不愿把它告诉你，因为我觉得真是难以启齿，但我又不得不告诉你。"(噢，坏消息。我敢肯定一定与我长工资有关。伙计，他对此都感到心烦意乱，那一定是一个相当坏的消息，真该死！)

"你也知道，这一年我们是困难重重，已让我们作出了一些重大的牺牲。公司面临着裁员和削减生产的可能。"(对呀，这我知道。我也在为此事着急。我真想知道这些事会不会影响到我！可以肯定他并不想把我解雇，对吗？)

"但你可别急，你还继续干你的话，我也不会减你的工资。"(可松了口气！丢了工作或者减了工资那可太要命了！)

"可是我也不能给你长工资，工资已冻结，对此我也无能为力。"(真该死，尽骗人，我要是早点离开另寻高就就对了。)

"我不愿这么做，尤其是在你的事上，因为你一直是个能干的人。如果我能给一个人长工资的话，那就是你。可是我做不到。"

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

（啊，他至少对我还是很赏识的。）

“你要知道，如果你要另找工作的话，我很理解。”（哇，我不能相信他会这么说。这是我心里想的，但通常说来你从上司那儿不会听到这个信息。）

“我知道真叫人感到失望，对我也一样”。（是的，这真是糟糕。我能看得出，这对他也不好。）

“可是，我确实觉得你在这儿仍会大有作为。虽然我们眼下面临困难，但是我坚信形势很快就会好转的。而且我觉得你是一个能帮助我们渡过难关的人。有了像你这样对公司忠心无二的人，我相信我们会干得很好。”（好哇，至少听起来还透了点亮。我或许应该留下，但是对我来说又会怎样呢？）

“形势好转了，我希望你能得到奖赏。我真心愿意你留下。”（哇，或许情况在此会有个结局。）

“即使可能有一定的难度，但我还是愿意让你的工作能再上一个台阶。我们大家都得比现在甚至干得更多才行。我们会闯过去的。”（该死，还得多干。但是我能行，我觉得我能行。）

“我知道，这并不是你从这次会面中期望得到的东西。我能想象，你确实很失望。但是我知道你是那种面对困难敢于应战的人。我知道我得靠你。过去我已依靠你做了很多事。”（他认为我是一个坚持到底的人。他可能是对的。我可能是那样。我真不明白他是怎么把我看透的。）

“你干得这么好，我从心里感谢你。你是个了不起的人。所以请你再花点时间，把我今天说的话考虑考虑。和你见面感觉就是不一样，你能来，我感到很高兴。我希望你能留下来好好干一番。”（给这家伙干，错不了。他真的对我很赏识。）

“我们在一起合作干得很好，在这儿干除了钱以外还有许多其

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他方面的好处。这你是知道的。”（噢，我知道什么？除了钱以外还有更多的？我想这我知道。他是什么意思？这种气氛？和我一起工作的人？我的上司？我想他是对的。我真想知道他还认为我知道什么。有空我还真得多想想这件事才行。）

“我本希望给你多长点儿工资。但眼下不行，将来一定会的。谢谢你了，泰德。”（是呀，我也这么希望。我原先真希望能提工资。我现在希望会有那么一天的。这家伙看来很诚实而且挺直爽。如果他觉得机会就会来的话，我信得着他。）

因为我尽我所知讲到了泰德的内心世界模式，所以他就放开了束缚，花时间对他所感觉到的东西作出反应。他不必想知道什么是真的，什么是假的。他知道我所说的话是真的。所以当我说到某些他不能肯定的事情时，如我所说的，他会战胜困难这一情况，他就会把它们当作有道理的设想来接受。毕竟我所说的其他情况都是事实，所以其他的事我也不可能出大格。你要是有一位做事总是正确的朋友，如果她告诉你一件你不敢叫准的事，你能不相信她吗？

具有讽刺意味的是，转告坏消息可是一个激发人的好方法，并且能造成一种强烈的感情上的联合。失掉一次机会可不存在任何意义！如果你不得不转达某个坏消息的话，你就要为听讲者做点好事，帮助他以高尚的精神从坏消息造成的局势中脱离出去。如果我走第一条路的话，谈话后泰德本可能会自暴自弃。可是相反，他的激情更高而且更乐观向上，我们的关系比以前更牢固。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

用文雅的形式表达不一致的意见

你在电视中已看到过两口子打架并相互大喊大叫的情形。他们的小孩跑过来问道："你们俩在打架吗？"他们答道："不，我们只是看法不同。"

甚至连孩子都知道见解不同和打架之间的区别。但事实是这二者之间关系密切。多数人在有人与他们的见解不一致时会产生反感，而且许多人会生气。

因为与人打交道要想取得效果，感情是关键，所以我们需要对我们的话、我们的行为所产生的感情作用有所认识。无论何时，当你需要表达与某人意见不一致的看法时，你应该明确你在说什么，在做什么。如果不这样的话，你就可能发现你自己正面对一位气冲冲的听你讲话的人（或者是一位大喊大叫的人），可是，生气在交际中是没有用的。

所以，怎样在劝说人们接受你的看法过程中，表达出你的不同看法而使他们不生气呢？在这种情况下，什么样的策略才能起作用呢？你就只能说同意的话，即使有不同看法也不能说出来吗？

表达不同意见造成他人生气和敌意的方式有数种。但是也存在着表达不同意见而赢得他们赏识和尊重的一些方法。让我们来当后者！

文雅地表达不同意见的策略与我们前面已学过的策略非常相似。它包括引导听者的体验，然后略加延伸。我告诉泰德，他是一个能战胜困难的人，这种说话方式就是文雅地表达不同意见的方法。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

下面就是这些技巧:

1. 要充分引导听者的体验，以保持有道理的和睦关系。
2. 讲出你的不同看法。
3. 给听者指出一条出路。

假如你是销售部门的经理。大家都在积极销售一种新产品，但效果不好。所以整个部门都变得灰心丧气。职工们开始议论纷纷，并决定他们要求停止这种产品的生产。公司以前曾停止过此类产品的生产，因而这次销售人员觉得，花时间去销售已定型的产品好像他们的日子会好过点。

你不同意这么做。你知道，你已对这种新产品投入了大量的资金，因而你打算把销售继续下去，无论结果会怎样。

下面是一段有可能发生的对话:

你：这种新产品的销售额怎样?

销售员：不怎么样。有史以来最难卖的产品。

你：困难在什么地方?

销售员：让我们的顾客对新产品有所认识，一直是件难办的事。让人们接受很难，我们去做，也得花费好多时间去宣传此产品。这样做就很难让很多的人了解此产品。即使我们与人们取得了联系，他们也并不愿意接受我们的想法。所以我觉得我们需要停止这种产品的生产。因为它太费工，而且收效甚小。如果我们集中力量搞别的产品的话，效果一定会不错。(请注意对以前问题的导向是怎样使此反应按此方向向前推进的。有时候这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

样做是合适的，但你应该知道你什么时候这样做才行。)

你：这个问题上没有其他的选择。我们必须这样做；我们已投入了大量资金，所以要继续干下去。你要对结果负责，一定要办到。你挣工资就是干这个的，如果办不到的话，你就别再吃这碗饭了。去干吧。

你认为这段对话会得到什么反应呢？生气？灰心？你觉得那位销售员的情绪会怎样呢？现在你认为这个销售部门会得到个什么样的结果呢？

这是一个很简单的不同意见。这位销售员要停产，而你不要。你有决定权，所以你的决定站住了脚。这些情况都很清楚。但是，你怎样才能坚持你的不同意见，坚持你的决定，怎样才能帮助这位销售员增强信心取得成功呢？现在让我们把上面的最后一句话换个说法：

你：我能看得出，在这件事上，你正面临一些挑战。有时候，推销一种新产品可能要做大量的工作。那或许也不是一种很有乐趣的工作，尤其是效果不明显的时候。停止生产看来可能是一种简单的出路。遗憾的是那不成。

我们在此项目上已投入了大量的资金，如果我们停止生产，我们的损失就会比我们所想到的要大得多。我们不得不继续干下去。绝对没有停产的可能。尽管效果不佳，我们也得干。

你看，你在这儿工作已很长时间了，你懂得怎样

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

> 销售，而且你知道怎样去克服障碍。你还知道如何扭转局面，因为我见你这样做过。现在到了需要你真正支持的时候了，你需要起到领头者的作用，团结我们大家一块把这件事办好。如果你泄了气，就会感染别人。用不了多久，别人也会像你一样。我敢说大家都在议论要停产。而你知道，如果大家都垂头丧气的话，会产生多么坏的后果。
>
> 你是我信赖的人。你能把这件事办好。这也正是你担任这份工作的原因。这也是你在这儿干得这么好的原因。所以，你一定要帮助我们渡过这个难关。多动动脑子，让我们想想怎么才能真正让此项工作有进展。我相信你一定有办法战胜这些挑战。现在就让我们把这些困难摆在桌面上来，一块研究研究。我确实赏识你的才能，尤其是在这样的时候。

这种方法很奏效。它遵循了以下的步骤。第一，它引导了即时体验。第二，它非常明了地讲出了不同的看法："停止生产的选择不存在。"第三，它给那位销售员指出了出路。那位销售员挽回了面子。你告诉她，她的技巧非凡，你让她成为领头人，而且还给她一个出点新主意的机会。

除了用一种能让别人接受的方法表述你的不同意见外，你也许调动了那位销售员去销售那种产品的热情。这种情感本身往往就足以解决问题。这个对话与前面的对话内容一样，但有点啰嗦，可是我们并不是在讲同一回事。我们正在造就所需要的情感。生气是不必要的。激情和自信心却是必要的。

给人以出路是至关重要的。如果你不这么做，你就造成了几

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

乎没有用的情绪，如：羞辱、丢脸、不安全、失败、气愤、灰心等等。你要把这些情绪清除掉，因为这些情绪具有破坏性，会造成今后的失败。

如果你给人们以出路，也就是给了他们动力，他们会认识到他们有了跳出困境的机会，并且看起来会像个英雄。他们有了一个令人自豪、令人成功、令人有自信心、令人兴奋、幸福、大业有成、满足等等感觉的机会。这可比羞辱要强得多！

如果你发现一群人正处于逆境之中，而且你想使他们解脱出来，那么至少有两种方法可以解决这个问题。如果你威胁他们，并说他们愚蠢的话，他们往往要生气。但是你如果给他们指出出路，并允许他们按此路走出去，你最好不要挡住他们的路。他们会感谢你给他们的出路的！

三明治式的反馈

假设你的一位同事在给你作一个演示。她和她的部门花了六个月的时间设计了一种新的搅拌器。她要向上级管理部门显示一下这种新产品的特点，以便进行下一阶段的工作。她描述了这种设备容器的外形、特殊的合金刀片、豪华型的外观装饰、特殊的调酒功能。总之，她觉得设计得非常漂亮，并且准备演示给大家看。她把这一情况讲给了经理们。

在场的大多数人都非常高兴，但是有一个人明显不满意。在她演示完之后，她征求问题和意见。此人便第一个发言，他说：“在减少噪音方面你的设计毫无改进。这可很重要，所以我认为你仍需继续改进它才行。”胡扯！这不是一种强硬的反应吗？即使他的话是对的，对噪音加以改进就会造出更好的搅拌器的话，她又会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

怎么想呢？这不是拆她的台吗？！ 你想想带着这种反应，她怎么有脸再回去见她的同事呢？

但是如果他稍微改动一下他的说法又会怎样呢？如果他说："这体现了你了不起的想法，我特别喜欢这种新颖豪华型的设计。这些日子，家庭主妇很注重这东西的外表，所以我觉得你的路子是对的。调制鸡尾酒的功能更是叫绝。这正迎合市场的需要。"

"可是，我想知道在你的演示中一个没有提到的情况：有关噪音的问题。如果我们能减少搅拌器所产生的噪音的话，我觉得我们将又会有一个主要的销售上的优势。如果你尚未对噪音进行重大改进的话，我很希望你能进一步考虑一下这个问题"。

"但是到此为止，你这工作已经干得很了不起了，我觉得我们会生产出一种上等的产品。谢谢，你演示得真棒。"

这不是一种叫人感动得多的反馈吗？听到这番话，她能感到不好吗？结果是一样的，她仍得解决噪音问题，但是在第一个例子中她会感到灰心丧气，而在第二个例子中她会感到信心倍增。

你想对你给其反馈意见的人以多大的影响呢？你想在他们身上引起什么样的感情呢？

这种反馈通常被称之为"三明治反馈"。这种方法易学、易用，而且在你的反馈意见为对方所接受程度方面有着重要意义。要记住，提出反馈意见的目的是让听者接受并予以考虑，而不是显示你如何聪明或精明。为了达到这一目的，需要你以一种能让对方接受的方法来表达你的反馈意见才行。如果在会上有人让另外的人难受，也许还要打断发言，你应该知道这很快就会造成感情恶化和冲突。这也是一种非常不好的让对方接受反馈意见的方法。

普遍为大家所接受的指出反馈意见的原则应该是中肯、有帮助性和具体的。只要你能达到这个标准，你的反馈应该是好的。遣

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

憾的是，仅达到这个标准的反馈往往会引起忿恨和抵制。

我还要再加上一点，那就是：反馈还应该以容易被听者所接受的方式提出。提出反馈意见与对错无关，它是为了帮助某人改进他的看法。对世界上最好的洞察也是无用的，除非有人接受它们，而且根据它们来行动。





下面是提供三明治式反馈的步骤：

1. 一开始要提出你所喜欢及／或者你有同样看法的方面。引导即时体验。
2. 提出你有同样看法的领域或者你认为有改进余地的领域。要根据情况，你可利用商量的语气使你的话不生硬。
3. 给你的对方留有出路和面子。
4. 以更全面的看法、肯定的观察结果，通常是以对对方好感的全面表述来结束。

让我们来看看前面的那个例子。重复如下并同时加上了评论：“这体现了你了不起的想法。”（全面的肯定的看法）“我特别喜欢这种

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

新颖豪华型的设计。这些日子家庭主妇们很注重这东西的外表，所以我觉得你的路子是对的。”（他所喜欢的具体方面）“调制鸡尾酒的功能更是叫绝。这正迎合市场的需要。”（他所喜欢的具体方面）

“我知道我们以前对噪音问题的处理不明确，但是实际上我们本应该明确。”（给对方以出路，这样她可挽回面子）

“但是到此为止，你这个工作已经干得很了不起了。我觉得我们会生产出一种上等的产品。谢谢，你演示得真棒。”（全面的肯定的评价及表达出赏识之意）

要注意这种反馈的作用。它给了演示者一条体面的出路和鼓励。她除了没考虑到噪音的问题外，她仍有许多值得骄傲的东西。她可在走出房间时说：“我们干得不错，只需完善一下就行了。”她回到她的部门时，这就可以是她的看法。这种方法甚至可能帮助她去加强她的自尊心，从而增加自豪感和激情。

回头看看同是这种情况的第一个、没有效果的例子：“在减少噪音方面你的设计毫无改进。这可很重要，所以我认为仍需继续改进它才行。”

这种方法犯了几个严重错误。首先，它没有承认此项工作有成绩的一面。这就是对情绪和精神的决定性打击。

其次，它没给对方留有出路。看起来这好像是一次不是通过就是失败的演示，而且她失败了。它表示出一种态度：“回去吧，再从头干。这次一定要干好！”所有的进展都到此为止了。演示者被丢在了那些高层经理们面前，没了尊严，可能感到非常难堪。这就把人推到了一种非常没有人性的位置上。在这种情况下，她就很容易作出生气的反应。很明显，气愤对于成功地制造出新搅拌器毫无作用。

第三，它迫使这种局面不欢而散。许多职业性的演示者搞明

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

白了，你所说的第一件事和最后一件事人们记得最清楚。当然，如果你作出三明治式的反馈，人们肯定能记住中间的部分，因为当他们离开房间时，这部分内容构成了他们所学到的东西。但是讲话所产生的感情上的影响则来自反馈的第一部分和最后部分，由于是直接的、消极的反馈，所以他们所听的都是消极的。他们就会对消极作出反应。

三明治反馈是一种尊重对方，具有人情味的方法。它承认听讲者的价值。请注意，我并没说为了演示或者其他的内容的价值而承认演示或其他内容。许多人会告诉你应该引导内容上的反馈，而不是在人。他们会告诉你对一个人的工作你可以说做得很糟，但是你不应该说此人很糟。他们会告诉你如果你这样表达反馈意见的话，作为一个人来讲，此人是不能接受的。

让我们现实些吧。所有的反馈意见都是人来接受的。作为“内行”，我们可能要装作它不是由人来接受的，但是事实上，它是由人来接受的。你应该设想任何消极的反馈，听者都将消极地感受到。人们需要有自豪感和成功感。当他们做事不成功时，一般说来，他们会感到伤心。虽然这不符合逻辑，但是确是人类的本性。所以你要组织好你的反馈意见，以便使听者得到一次对它作出积极反应的最好机会。

如果你认为这是给反馈加上了“糖衣”，事实就是如此，只是在一个方面。但是这并不意味你的听者会听不到它。要记住，利用糖衣是一种使难咽的药好咽下去的方法。你虽然仍能承受到药的作用，但是你却免遭了难咽之苦。在效果上，它起到了使你以后吃药更容易的作用。

你的听者仍会受益于这种药。请相信我，他们会听到反馈中有关“有改进余地”的意见。这一点得到了保证。加上糖衣本身

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

就是对此人和他的工作的承认。它使得反馈成为了一种更能让人感到高兴的事，而且使以后再遇到这样的事不会感到苦不堪言。

要知道，当人们在接受反馈信息时，他们是处于一种脆弱的状态。他们的工作要受到严厉的检查和批评，而且他们要亲自承担所有的反馈意见！在那一时刻没有任何其他人在受到批评而且是一种单边的过程（甚至连反驳的机会都没有），就好像是在受审判一样。所以你一定要予以宽大的宣判！

这是一个非常简单的技巧，所以用不着再多说。我只想举一个家庭的而不是工作上的例子。

假如你下班回家，你十几岁的女儿为你做好了鱼，使你感到很惊讶。这是她第一次为你做晚饭，因此你想尽量多说几句鼓励她的话。你坐下开始吃饭时，她急切地问你饭菜好不好吃。说心里话，真是难以下咽。她把鱼做过了火，变得又干又硬。

当她问你喜不喜欢时，你怎么说？在你看到这段之前，你可能像下面这样说（我给你多种选择）：

a. “真好。”（说谎）

b. “很好。”（掩盖了真相）

c. “啊，这鱼做得有点发干，但我喜欢。”（想说实话，但很迂回）

d. “好哇，鱼怎么样我不太在乎，但你今晚能做饭了我很高兴。”（诚实但效果并不突出）

e. “你把鱼做得过火了，太干。你不知道鱼和牛肉不一样吗？鱼不用做那么长时间！”（实话，但没有人情味）

但是现在你有了新技巧！可作出新的选择！所以，现在让我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

们构建一个三明治式的反馈，它会给你的女儿以下次为你做饭的动力，同时也使她明白怎样做鱼。

首先，要给予肯定性的评价。你觉得做饭怎么样？做得好吗？这顿饭除此之外做得都好吗？她对做饭的信心给你留下印象了吗？你觉得如何？现在让我们设想一下以下的情景：

肯定的评价：“宝贝，这活你干得太好了。这饭全都是你一个人做的。我过去真不知道你有这一手。看来你对这事很有自信。你在哪儿学的？真叫我难以相信！你想办法把它做好了，做得就像大饭店做的一样。胡萝卜做得太棒了，我喜欢吃胡萝卜。”

这可能有点过分，但你别管它，你要大大方方地表扬。现在看看改进余地的问题。

改进的余地：“但是，我得说鱼做得可能工夫长了点儿。对于生手来说，鱼可不好做。多数人甚至饭店里的厨师认为做鱼和做牛肉或鸡都差不多，但事实并非如此。如果鱼做得时间稍短一点，就会汁多而肉嫩。”

她也许知道鱼做干了。你告诉她你注意这个情况了，你用一种轻轻的口气说（也许你做得时间长了点儿……），接下来留给她一条出路：这是一个可以理解的事，因为大多数人认为做鱼和牛肉或鸡一样，甚至饭店里的厨师也这么认为！接下来，你给了她一些有用的信息，这样一来，下次再做饭时就会信心更足。更为重要的是，你给她讲的是真话，她会知道为此而相信你。

现在作出结论：要作出肯定的、全面的赞扬和常识性的评论。为什么不好好利用这个你女儿为你提供的、和你亲近的绝好机会呢？你可使这个晚上成为你多年后仍要回想的特殊时光。来吧，让我们振作起精神吧。

肯定的全面评价：“可是，宝贝你知道，我真没想到能吃到这

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

么好的一顿饭。今天晚上我觉得太有意义了。我真为你感到自豪。你长大了，已成了个大姑娘了。还有那么多的孩子仍是什么都不会干，麻烦重重。但你是我的骄傲，是我的欢乐。我知道再过几年你就要离家去上大学了，但每天晚上我回到家时都会想起你。想到像今天这样的夜晚。太感谢你了，我爱你。"

我还能说什么呢？

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第九章

保 护 自 己

至此，我们主要集中论述了怎样以一种超前积极方式使用言语技巧的问题。我首先来讲述交际的超前积极的本质是为了强调是你在全面控制你自己的效果。你可以控制事物的发展，你可以使你的生活开始走向成功。

遗憾的是，在你的生活中会有人利用感情和言语来攻击你。你有必要知道如何作出反应才行。多数时候，这些攻击并不是出自蔑视和讨厌，但却是人们用来表达关心、问题和畏惧的唯一方法。多数人没有受过本书所讲述的这种言语训练，因此对如何应用语言并不了解。因为不具有像你所具备的那些技巧，所以他们或许不擅长以有益的、支持别人的、有力量的方法去与别人建立关系个人的或工作的关系。

本章中要讲到的言语侮辱与言语批评是两码事。在生活中更可能存在着人们直截了当，而且是善意地提出反馈批评意见的时候。他们希望你能对某行为作出解释。他们是否能够以我在本书中所描述的那种文雅的方式提出反馈和批评意见，则不是我们要讨论的问题。

可是，言语侮辱是一种狡诈的行为，它包含着阴险的侮辱和非难。它旁敲侧击，含沙射影。它不直接地、开诚布公地和善意地探讨问题。言语侮辱除了造成对抗冲突和人身攻击以外，几乎不能产生任何别的后果。但是，尽管这种方法有其不足的一面，你也会发现这是某些好人所知道的处理某些问题的唯一方法。我们

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

马上就会更详尽地探讨它。

你可能注意到，我所举的大多数例子都是发生在工作地点。工作地点可以是我们最富有批评性的地方。只要在工作，我们就有压力，因为我们要达到预期的目的才行。我们被迫与别人合作，若不是工作，我们可能不会与这些人来往。不论你喜欢他们与否，人们都期望你与他们一道工作，与他们相处，与你的工友们共同去取得工作效果。在社会上，如果你不喜欢某些人，你就可以离开他们。可工作则不同。在你的精神生活和个人成长中什么东西鼓舞了你，你就会做什么。可工作中并不一定如此。在朋友关系和家庭生活中，你与别人会有很紧密的感情联系。可是在工作中并不是这样。在你家里，如果有的客人你不喜欢，或他们所做的事你不喜欢，你可请他们离开。可工作就不行了。在工作场合往往是无条件地与他人一道工作，按要求去工作，按时去工作，按要求着装去工作，按要求去干某项工作，甚至你的写字台都得按要求收拾干净，而在你生活的其他领域中则不会有这么多的限制。

出于这些和其他的一些原因，工作场所往往会产生许许多多人与人之间的挑战。这种情况在起着作用，尤其是你很有可能要面对言语的攻击，而这样做，有时在这样一种困难和混乱的环境里则是人们所知道的怎样与他人发生关系的唯一方法。

遗憾的是，如果你不知道怎样去对付言语攻击的话，它们就真会造成麻烦。

言语攻击是明显的一方得利一方失利情况的例证。当有人对你进行言语侮辱时，你就会面临着掉进不利局面的可能。尽管对其进行反击看来可能是一个有效的方法，但是你不想造成另一种一方得利另一方失利的局面，即使你能巧妙地成为胜者。你可能抑制住自己，而去惩罚对方的不友好行为，可是，那只能火上浇

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

油，你可能会导致引火烧身的后果！

我们的计划是要利用这种一方获利另一方失利的形势，并要造成一种双赢的后果。

在以下的几节中，我们将告诉你怎样识别更富有挑战性的言语攻击，并怎样对其作出反应。我们先来说一说非直接言语侮辱的语义结构。你将了解怎样去识别程度不同的言语攻击，以及怎样相对应地去处理。你会理解为什么有些交往听起来很好，但你却觉得不好。你将学习怎样对言语攻击作出反应，知道什么时候应是温柔的，而什么时候应是强硬的。你将学习进行权力斗争的要素是什么，以及怎样认识权力斗争的形势。你将学习怎样挡开侵犯性的攻击，以及怎样防止进一步的侵犯。你将在表现出对对方尊重和显示出你高贵的尊严和人格力量的前提下，来学会这些对付对方的技巧。

言语攻击往往指向那些对其不知如何是好的人。如果你一直是言语侮辱的对象或者你觉得别人总是在占你的大便宜，那么本章对你来说则是有帮助的。用将在此学到的技巧，你就会成为一个难以让他人作弄的人，并能挡开更多的侮辱。你作出的一些有效反应可清除更大的矛盾和挫折。

认识到言语侮辱是一种病兆而不是疾病自身是很有帮助的。如果在你的生活中出现了言语侮辱，虽然学习学习对其怎样作出反应是有帮助的(会有很大的帮助)，但是一个更好更长久的办法则是找出它的根本原因，并加以处理。

在前一章中，我们研究了怎样在困难的条件下进行交际的问题。我们不仅仅是审查了如何将不利后果减到最低限度的方法，我们还研究了从中创造机会的方法把柠檬变为柠檬汁。

在对待言语侮辱的问题上，我们的目的也是如此。就这么有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

讽刺意味，当你成为言语攻击的目标时，你就有了一个真正解决问题的机会，一个造就别人尊重和羡慕的机会。我们的目标是要利用一种受别人小瞧而且不受别人欢迎的逆境，并将其扭转成一种有力的、有创造性的顺境。

言语先决条件为基础的侮辱

如我们已看到的那样，先决条件是说和交际的一个本质性的组成部分。它们比词汇本身表达了更为深刻的意思，而且还向我们暗示了我们内心世界模式的构成和界限。当你听某人讲话时，你可听出其中的先决条件，这些条件可以帮助你更深刻地理解他人，并且能帮助你识别出此人所面对的挑战。当你听到你自己说话时，对你来说，也会产生同样的情况。你讲话时，你可利用先决条件为你的目的服务，这样一来你的信息就会更有影响力，更有意义。先决条件在许多方面构成了与他人有持久而有意义的关系的基础。

遗憾的是，这种结构同样也可以用于消极方面。英语中许多尖刻的言语侮辱是通过先决条件来进行的。以先决条件为基础的言语攻击比直截了当的攻击要厉害得多，因为先决条件会绕开我们的意识筛选过程，而且会更下意识地表达出来。当有人对另外的人说“你是个白痴”时，你可以肯定被评说的人一定知道他受到了侮辱。你还可以肯定讲此话的人在此过程中已降低了他自己在别人心目中的信任感。这种侮辱没有用处，而且根本不需要得到回应。可是，有先决条件的言语侮辱则不同，而且它绝对需要得到有效的回应。

来看一看下面具有侮辱性的话：“如果你爱我的话，下班后你就会早点回家。”先决条件是你不爱说此话的人。再说深点，总的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

先决条件是讲话者知道你是否有爱的感觉。或许这两种假设都是不准确的，但当被讲出时，都可产生重大的影响。除非你对这些先决条件进行了处理，否则无人会对它们提出挑战，而且人们认为它们是对的。说者和听者都会下意识地记住它们，更糟的是，他们还会逐渐地相信它们。

现在，让我们来看一种典型的相互侮辱的行为。一次会上有位领导让你作个报告。你作报告时，这位领导接二连三地、越来越细地问你问题，直到把你问得张口结舌。这种情况发生了几次后，便出现了：

侮辱者：如果你是在工作的话，你最好事先准备好。

你：我准备了，只是没有准备你想知道的这个具体问题。

侮辱者：一个好的经理应该知道有人会问什么问题。

你：你瞧，我只有很短的时间为这次会议作准备，而且我准备好了可搞到手的大部分材料。你问的情况正好是我没有时间去研究的一个具体部分。

一看到这，你可能会认为这是一种相当好的自卫做法。你会觉得在护卫自己的立场上，你干得不错。你支持了你自己，说你准备了，尤其是你想到了你为准备花费了时间。从逻辑上讲，你干得挺好。可是，我得抱歉地说，你干得不那么好。你并没有使你自己避免批评式的攻击。这些攻击是微妙的，而且是以先决条件的形式出现的。这种攻击属于交叉型，它会使你感到受到了打击而离开会议，但从逻辑上讲，从意识上讲，你并不知道怎么会是这样，为什么会这样。

第一句话“如果你在工作的话，你最好事先准备好”的先决

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

条件是你不是在工作。这种说法是对你整个工作情况的直接攻击，而不仅仅是你在这次例会上所作的报告。与说你没作准备相比，这次对你的攻击可要强烈得多。第二，更深一层的先决条件是，这位侮辱你的人完全知道你是否在工作。这就暗示着你是此人的下属，因此此人完全有权力判断你工作的好坏。在多数情况下，你不仅是错误的，而且还会把自己置于一种无能为力的位置上，因为，你不可能理直气壮地去与一个上司争辩，可是这位侮辱你的人却正好处于居高临下的位置上。

你对这个攻击的抵抗是："我准备了，只是没有准备你想知道的这个具体问题。"你正好上了圈套！你因贪"饵"而上钩。与由另外两个先决条件提出的问题相比，你为此次例会是否作了准备则是一个轻得多的问题。我能肯定，你会尽最大努力去抵制诱饵来保护你自己，但是接下来你不会对那些真正有破坏作用的说法予以防范。更糟糕的是，你或许连更弱的攻击也不能防范得很好。你会完全败下阵来；而且除非你理解先决条件的威力，否则你甚至连怎么会败下来，为什么败下来都不知道。

尖刻的言语侮辱利用的是迷人的诱饵。有时候，这种诱饵令你无法抵制。有时候这种诱饵是感情上的诱惑。这样一来，你就得强迫自己对其进行抵制才行。这个例子就利用了一种有效的诱饵。如果你对一个合理的问题作不出回答，那就说明你的准备不够充分。你可能不愿这样来考虑这个问题，但它确是看你是否准备了的一个因素。没有人会准备这些问题，这一事实实际上并不重要——你现在仍准备不充分，而且辩论这个问题也是件棘手的事。

另一个先决条件，一个几乎是隐藏着的先决条件，是指没有准备是"不对的"或是"不好的"。这一点你在任何时候都可以与之争论，但是，这是因为它仍不是这种侮辱的要害所在。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第二个攻击是："一个好经理应该知道有人会问什么问题。"这里的先决条件是你不是一个好经理。更深点说，这个先决条件就是，这位侮辱他人的人完全有权来断定什么样的才是好经理和你是不是其中的一员。你的整个工作都受到了攻击，而这位攻击你的人就会凌驾于你之上。这里的诱饵（知道你需要知道哪些答案）是微不足道。如果你要抵御这个诱饵的话，你就不会防御那些更具侮辱性的东西。

这类侮辱的真正破坏性则被我们人类本性中的一种怪癖给增强了。如果一种责备没有受到抵制的话，在言语交际中，我们就会认为这种责备是对的。当波拉·琼斯控告克林顿总统对其性骚扰时，如果克林顿说"我宁愿不谈这个问题"，我们就会相信她所说的话。利用先决条件，可以是进行指责的微妙方法，因此可能不被人发现也不会被别人抵制。我们往往不会有意地去意识这些攻击。在更深的层次上，我们会完全意识到这种攻击，可我们知道我们无法防御它。这样我们就会感到谈话无益、令人沮丧或损伤了自尊心。我们虽然不能完全说出为什么，但我们确实感到了这一点。

我们来看一看这个典型的先决条件："如果你真的爱我，你就……〔诱饵〕"不论这个诱饵是否包括早点下班回家、倒垃圾、买鲜花，还是在门口迎接某人，这种诱饵都不是真事。"如果你真的爱我……"是把你不爱此人作为先决条件。如果不予以抵制，它就会使双方都感到空虚，感到缺少爱——甚至爱仅存于此。在相互关系中，这是一种使许多基本问题更加严重的征兆。如果人们自己日复一日地受到言语侮辱，他们就会为了反击也去侮辱他人。这就会导致此过程中的任何人，无论是攻击者还是被攻击者精神上的堕落。由于是言语侮辱，不论是有意的，还是无意的，双方都不会得到益处。遗憾的是，这种情况还是时有发生。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

那么我们能做些什么呢？我们该怎样处理这些问题呢？我们怎样才能减少由于言语侮辱而带来的问题呢？

抵制侮辱性的先决条件

至此，我们对侮辱性先决条件的结构可能相当清楚了。存在着数种先决条件，但只有一个诱饵。侮辱性先决条件的破坏力在于我们要是对付了这个诱饵，我们就不会去抵御那些先决条件了。但是，你可以有更好的办法来对待这个问题。

为了消除侮辱性先决条件的威力，你只需按相反方向去做，即不要去理诱饵而是去对付那个先决条件。现在让我们看看对前面提到的攻击可能作出的反应。

侮辱性攻击："如果你是在工作的话，你最好事先准备好。"

可能做出的反应一："你是想说我不是在工作吗？"

（对你不是在工作这个先决条件作出反应）

可能做出的反应二："我在工作，而且干得很好。"

（对你不是在工作这个先决条件作出的更肯定的反应）

可能做出的反应三："你是不是说你有资格判断我的工作？"

（对此人有资格判断你是否在工作这个更为深层的总先决条件作出反应）

可能做出的反应四："是什么使你认为你有权力判断我是否在工作？"（对此人有权判断你是否在工作这一更为深层的总先决条件作出更为肯定的反应）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可能做出的反应五:“是什么使你认为你有资格判断我是否在工作?这次会议的目的是交流信息而不是让你批评我的报告。如果你是在工作的话，你最好紧扣主题，别跑题，别说这些不合适的话。”（对较深层的先决条件作出更为强烈的反应，然后以其人之道还治其人之身：“如果你是在工作的话……”接下来再放出你的相当诱人的诱饵。）

原先的反应（写在此为了作比较）：“我准备了，只是没有准备你想知道的这个具体问题。”（请注意，现在有了其他的反应作比较，你就会看出这种反应看起来多么无力。）第二个攻击与第一个十分相似，所以也可用同样的方法来对付。

侮辱性攻击：“一个好的经理应该知道有人会问什么问题。”

可能做出的反应一：“你的意思是说我不是个好经理吗？”

（对你不是个好经理这个先决条件作出反应）

可能做出的反应二:“我是个好经理，如果你能不再暗指我不是个好经理的话，我会谢谢你。”（对你不是个好经理这个先决条件作出更为肯定的反应）

可能做出的反应三:“你是在表明你有资格来评价我的管理能力吗？”（对侮辱者有资格判断你是否在工作这一更为深刻的中介先决条件作出反应）

可能做出的反应四:“是什么使你觉得你有资格来评判谁是好经理，谁不是好经理的？”（对这位侮辱者有资格判断你是不是个好经理这个较为深刻的先决条件作出更为肯定的反应）

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

可能做出的反应五（要大胆）：“是什么东西使你觉得你有资格来判断谁是个好经理，谁不是？这次会议的目的是交流信息，而不是请你来阐述你有关好经理的哲学。一个好经理会知道什么时候要安下心来工作，而不是利用侮辱和见不得人的手段来把事情搞得更难办。”（对较深层的先决条件作出更为强烈的反应，然后来个以其人之道还治其人之身：“一个好经理会……”抛出一个诱人的诱饵：“侮辱和见不得人的手段。”）

原先的反应（放在此作以比较）：“你瞧，我只有很短的时间为这次会议作准备，而且我准备好了可搞到手的大部分材料。你问的情况正好是我没来得及研究的一个具体部分。”（有了其他的反应你会看到这个反应看起来多么无力）

你要再次注意到，与在此所使用的言语结构相比，侮辱性攻击的影响力与实际上所用的词汇的关系不太大。通常说来其内容并没有过程那么重要。交际活动往往随着内藏的假设和信息而转移。在很多的时候，没有明说出来的东西要比明说出来的东西威力大得多。为了达到有效的交际这一目的，你就必须要考虑到一个信息的各个方面，尤其要考虑到暗含的假设和信息。先决条件就是一种主要的暗含的假设和信息的载体。

在我举的如何对侮辱性先决条件作出反应的例子中，我提到了温柔的和较肯定的两种反应。在不同的时候，肯定的程度有所不同，可是你一定要把肯定与辩护或怨恨区分开来。当肯定的反应与双赢的思想和改变困境的要求结合在一起时，就会产生更大的效应。

要记住，就本质而言，行为具有适应性，而侮辱性的行为是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对根源不同的问题的相应反应。它是对具有这个问题的人所能作出的最好的适宜的反应。在相互交往中，爱侮辱他人的人需要得到我们的帮助，而不是我们的怨恨。

所以，让我们来考虑一下第一例中对偶尔性侮骂者和第二例子中习惯性侮骂者所做出的强硬反应有何不同。在生活中有两种人对你来说非常重要，而且存在着对于你在生活中要得到什么而言十分重要的人际关系。无论这些关系是存在于雇主与雇员，丈夫与妻子，男女朋友，父母与孩子，熟人朋友之间，还是其他什么人之间，总是存在着有时进展顺利，有时进展不顺利的情况，如果你发现你生活中的一个重要人物偶尔说出侮辱性的话，但并不是他一贯性的交际形式，那么你就要从大体来看待此人，这很有用。当平时不搞言语侮辱的人说出侮辱性语言时，此人可能遇到了一个非同一般的问题，而且他觉得常用的交际方法解决不了这个问题。当言语侮辱置于先决条件之上的时候，此人很可能没有意识到他在进行侮辱。

对这类侮辱要作出直截了当的反应，利用一种非对抗性的方法引起对这种以先决条件为基础的侮辱的注意，然后要找出问题的根源。请看在工作场合的例子:

上司：你如果真想把工作干好的话，我就不会花这么多时间替你去堵这些漏子了。

你：你在说我不想把工作干好吗？（处理“不想把工作干好”这个最基本的先决条件的非肯定型的方法）

上司：对呀，如果你要是想把工作干好就不会发生这些事了，对不对？

你：请让我把事情说清楚。我真想把工作干好（讲出先决

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

> 条件)，而且坦白地讲，我没有打开大脑的钥匙，来告诉我是否想干好还是不想干好（讲出更深层的、这位上司有资格去断定你是否想好好干这一中介先决条件)。但是这可不是在此研究的问题。你不要这么正规地跟我讲，我知道这是怎么回事。这件事我们需要摆一摆。问题究竟出在哪儿？我能帮什么忙？（把谈话引向问题的根源)

要注意这一情况。以先决条件为基础的侮辱被摆了出来，这样你就避免了这种侮辱被下意识地接受这一问题。你还把谈话引向了问题的根源。这样，这既治了病也解决了病兆。

处理生活中重要人物偶尔的侮辱性言语问题的步骤

1. 用一种非肯定的方式指出最基本的先决条件。有时，这就可以立即解决问题。
2. 如果侮辱仍存在，就要用一种非肯定的方式指出更深层的中介先决条件。
3. 引起对不寻常行为的注意（引导体验)。
4. 把注意力导向对问题根源的探讨。
5. 要始终感情开放、愿意帮助和支持他人。

这是一种相对来说非强硬型的方法（不要把有效与强硬混为一谈)，但它可以击中问题的要害。将侮辱性先决条件摆出，你就会以一种尊重对方、正直的方式处理好带有潜在破坏作用的侮辱行为，并将其制止在发展的过程中。最后的结果就会是谈话双方都会有意识和无意识地理解你是在帮助对方。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

习惯性的、经常性的侮辱则不同于此。如果在你的生活中你有习惯性和经常性侮辱的经历，那就意味着一个更为深层的问题。这就是要从责任的角度来考虑问题的原因。要避免上当受骗的感觉，对你的生活要负更多的责任，你要发挥更大的作用。在你的生活中，要是允许存在这种侮辱情况会怎样呢？在此过程中你是个什么角色呢？为了阻止它，你能做点什么呢？而这些事情你现在并没做。

如果你的房子里飞虫成灾，你可能不会怪这些飞虫。你会寻找那些使飞虫进来的通道，并把它们关上。防止侮辱性语言充斥你的生活的方法也是一样。你要找到通道，并把它们关上。很多情况下，侮辱性语言之所以能进入你的生活，是因为你充当着一个受害者的角色。如果你承担起责任，采用责任型的思维方式，你就会关闭通道并能防止问题再度发生。

当习惯性侮辱行为不断地被引向具体的某个人时，责任会起到十分重要的作用。可是，习惯性侮辱行为要由某个人不断地实施出来的话（对着许多承受者）那可就是两回事了。

如果有人经常表现出言语侮辱行为的话，那就意味着此人面临着一个反复出现的困难，而且表现出了一种习惯性的、要去解决困难的反应。问题的根源可能在于自尊心不足或者强烈的控制他人的愿望。也许这种问题与畏惧感或痛苦感有关。不论如何，你都可以肯定搞侮辱的人都有某些困难。言语侮辱或许是这种人处理类似问题唯一的策略。

不幸的是，别人的问题会转变成你的问题，因而你就需要一种可靠的作出反应的方法。这就是为什么说强硬的，或许胆大一点是有用的。

当我第一次玩网球双打时，我有幸与一位优秀的双打网球手

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

合作。当一位选手发球时，他的搭档球员站在网的旁边。这个搭档球员希望能够“接住”对方打回的球，以便利用有利位置得分。这个球员往往利用在球场边线到发球会被接回的位置之间来回移动来接住反发球。这被称之为“抢打”。一个胆大的网球运动员往往爱抢打，并且能对试图夺回发球权的对手造成严重的威胁。一旦形成了威胁，反击手就会失去反击的机会或者打不出好球。这位反击手就会丢分，甚至永不能撵上赢者。这就会造成士气大落。一旦一位大胆进攻型的运动员威胁住了一个反击手，实际上这位反击手就连一分都得不着。对反击手的训练在加强，可网边运动员的勇猛性也在加强。

对这种“抢打”的方法，反击手可施展的几种反策略之一就是对准网下运动员进行反击，或者把球打到这位运动员的身后而紧贴底线。这就是一种勇猛进攻型的战术。当这种战术运用得恰到好处时，它就会消减网下球员的锐气，这位球员为了不丢分，就可能会从落球点移开。

我第一次打双打时，是个反击手。我的搭档给我出了主意，他说我应该把球对准网下的球员打过去，打得越狠越好。打得好不好，是否打到围栏上都没关系，这个球得不得分也没关系。实际上，他预计我们会丢了这个球。唯一的目的就是要把球直接打向网下的球员，要狠。如果我能用球击中那个球员，一切都会好了。

我担心这样做缺少运动道德（尽管网球打在你身上也不会真的造成伤害），所以我问施行这种策略的原因是什么。他说比赛一开始对网下的球员的重重一击就会在对方心目中造成了你是一个反击手的印象。会使网下的球员明白你知道这场球该怎么打，而且你对这种安排负责。如果网下的球员要是过于勇猛的话，你会知道怎样对付，所以你的对手需要对他的进攻加以小心。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

网球的竞技性与言语侮辱的对抗性是相似的。如果双方中有一方力量过强，实际上这个游戏就根本无法进行，这样一来也就无须为此而操心了。但是双方差不多是势均力敌时，想赢的劲头就会增大到极限。

我不知道你网球打得怎样，但你要是运用了在本书和本章中学到的技巧，就会在对付言语侮辱方面取得非常好的效果。就某个方面而言，侮辱者会看到与你相争根本不可能。可是，在达到这个水平之前，你需要学会一种对付侮辱的策略。对侮辱予以强烈的回击是一种有效、快捷的方法。一发现你自己受到别人的言语侮辱时，我建议你要把攻势直接对准侮辱者，要狠。要让对方知道你知道他的居心所在，而且你具有很强的反击能力。他们是欺软怕硬。

在你进行了强有力的还击后，侮辱者的锐气就会减弱，你就会处于更有利的地位来建立一种有实效的交际关系。以下就是可能出现的情景：

侮辱性攻击：如果你是在工作的话，你就应该作好准备。

猛烈反应：（取自前面的例5）：是什么东西使你认为你有资格来判定我是不是在工作？这次会议的目的是交流信息，并不是让你来批评我的工作。如果你在工作的话，你最好紧扣话题，别离题，也别说这些根本不合时宜的话。

侮辱者：（现站在自己的立场上）：我不是说你没工作，我是在想得到我所需要的信息。我想你能有我要的情况，仅此而已。

反应：（再次建立起有作用的、建议性的相互交往关系）：

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

"啊，我可能误会了。这事听起来好像你在肆意抨击我，那可没有用。如果你和我之间有什么麻烦的话，你得以一种负责的方式来和我探讨。我不相信用一些不恰当的方式能解决一些重要的问题。现在你如果没有问题的话，我表示理解和歉意。就信息而言，我在会后再核查一下，我很愿意在类似的问题上帮助你。这就是我所要说的，我要继续开会了。这些对你有用吗？"

这样的交流使你化解了侮辱性的攻击，然后把精力再次集中到了更有用、更有效的事情上。第三者会注意到这种反驳，并会下意识地理解整个的过程。他们会意识到你受到了攻击，因而也多少知道你把攻击顶了回去，拒绝接受这种攻击。他们会感到你把一种潜在敌意的局面扭转成了一种合理的、有效用的结局。他们尽管可能不会有意识地知道这是怎么回事，但他们会下意识地注意到，并且在某种程度也会知道你不是一个好摆弄的人。在座的侮辱者也会特别注意到："此人不好惹，这球很可能打到我的脑袋上。我宁可找一个防范性更差的人，那样不致让我在这件事上难看。"

这个反应还起到了另外一个作用。它把你置于一个较高的位置上。你成了有资格去断定侮辱者是否在好好工作的人了（通过说"你要是在工作，你最好紧扣话题，别……"），而且你成了决定将来的困难怎么解决的人了（定出了你控制这些事情的先决条件）。此外，你的行为定出了你在控制会议这个先决条件。（通过说："这就是我所要说的，我要继续开会了。这些对你有用吗？"）然后你把这一切与"我很愿意在类似的问题上帮助你"这种永远有效的说法紧紧地连在一起。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你离开会场时，你是个胜利者，在座的每个人不仅会认为你是护卫了自己，还会认为你的地位更加巩固了。这么干只需几分钟，并且是在众人面前，因而你所作出的强烈反应会为你赢得尊重。你的彬彬有礼也给人留下了印象。强硬和大胆有时是合适的反应，在你的全部技能中，将它们吸收进来是很有用的。

就习惯性侮辱者而言，你已为他提供了一个处理这个问题的有用方法。你已立下了对你来说讲什么行，什么不行的规矩。这就为你们的关系建立了一种机能，而且这是你需要做的全部工作。把言语侮辱的通道关死，你就可劝说侮辱者去寻求其他的解决问题的途径，更为有效、更有作用的途径。拒绝支持不起作用的行事方式，你至少要举出一个例子使侮辱者对他的方法产生怀疑。如果你要是有了这种倾向的话，你就会对其提出私下的忠告，或者帮助侮辱者寻求专门知识上的帮助。

我们已对言语侮辱进程及如何对其作出有效反应的方法进行了一定的阐述。你会发现，一旦你认识了其中的先决条件，相对来说就很容易对其作出反应。现在就让我们注意一下在一些具体的例子中是怎样认识以先决条件为基础的侮辱性语言的。我将列举出侮辱性的说法，然后是先决条件（通常不止一个，但我将列举出其中最主要的）和诱饵。

1.“你的粗心大意使这项工程的质量受到损害。我们耽误了工期。”先决条件：你是粗心大意的人，而且侮辱者有资格作出这样的判断。诱饵：我们已耽误了工期。
2.“你甭想进到这儿来决定我们应该干什么。在你拿出更充分的事实之前，我们什么也不想干。”先决条件：侮辱者可以决定你们一伙人干什么。诱饵：拿出更充分的事实。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

3. “我们有很多工作要做，要想全干完，我们得多加班加点。”先决条件：侮辱者有权决定你们多干多长时间活。诱饵：加班加点。
4. “如果你是好学生的话，你就用不着晚上学得这么晚。”先决条件：你不是一个好学生，而且这位侮辱者有资格判定此事。诱饵：晚上学习。
5. “你的问题就在于处理人际关系方面，你不成熟。”先决条件：你有问题而且此侮辱者有资格判定是什么问题。诱饵：不够成熟。
6. “如果你认为你要买那台电脑的话，你最好先作个更好的计划。”先决条件：你可能没必要买那台电脑，而且这位侮辱者有能力来决定你是否那样做。诱饵：更好的计划。
7. “你遇到这样的问题时，就别想5点钟下班。夜长着呢。”先决条件：你遇到了问题，而这位侮辱者可以确定你的工作时间长短。诱饵：夜长着呢。
8. “如果你真想在这儿干，你得注意一下你的仪表。剪剪头，穿得像个让人尊敬的人样。”先决条件：你不适合在此，而且这位侮辱者有资格来决定你不适合在此，为什么不适合在此。诱饵：剪头并且穿得要像个让人尊敬的人样。

正如你能看出的那样，以先决条件为基础的侮辱可以以许多形式出现。实例中占的比例很高的有两个层次的先决条件。例如：

说法：“如果你真想在这儿干的话，你就得多注意点你的仪表。你得剪剪头，穿得像个让个尊敬的人样。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第一层次的先决条件是:

- 你不适合在这儿干。
- 实际上你可能不适合在这儿干。
- 你不很注意你的仪表。
- 剪头被认为是注意仪表的行为。
- 你现在穿得不像个让人尊敬的人样。
- 穿得像个让人尊敬的人样被认为是注意了仪表。

中介层的先决条件是:

- 这位侮辱者有资格来断定你是否适合在此，你是否真的想在这儿干。
- 这位侮辱者有资格来断定你现在是否注意了你的仪表。
- 这位侮辱者知道对仪表的要求应该怎样，而且知道一个受别人尊敬的人应该穿什么。
- 这位侮辱者有权力迫使你接受他对事物的看法。

中介先决条件往往是损坏性最大，而且也是最难以捉摸的。在这个例子中，如果中介先决条件被你或任何其他听者所接受的话，那可就会寓意着许多事情了。人们会说这位侮辱者有权力，有知识，而你没有。这位侮辱者总是在说:“我看你不适合在此工作，而且我知道怎样才能算适应于此；不管你愿不愿意，我把这事告诉你。我有这个权力，你要听我的，因为你没有选择的余地，所以你坐下，闭上嘴，我来告诉你这是怎么回事。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对付诱饵通常是没有用的，因而要避免那样做才行。处理好第一层次的先决条件是有用的，而且应该花大量时间去做。对待非经常性的侮辱者态度不用强硬，对待习惯性的侮辱者态度要强硬些。对待更深层的中介先决条件要作出最强烈、最有效的反驳反应。这反应可以是非强硬的、强硬的或者是猛烈的。猛烈的反应只适合那些少见的、最具进攻性的习惯性侮辱者。

要记住，先决条件隐藏得越深，它的作用就会越大，而你的反驳反应就越应该有力量。尽管你手头就有这种力量，那很好，但是并不总要求你或适合你使用它。一条通用的规则就是，当你把冲突转换成一种有作用的情况时，就是你取得最大效应的时候。要始终记住我们的目的是把柠檬变成柠檬汁，你不必为了榨出最多的柠檬汁而使用两吨的水压机！

权力斗争

你可能还记得本书前面所用的一个短语“权力斗争”。这个短语通常用于一些组织之中，但它表述了发生在生活各方面的一个过程。权力斗争人们一般都经历过，也经常谈及但很少理解。言语和非言语先决条件便构成了权力斗争动因的重要组成部分。言语先决条件，尤其是中介先决条件意味着权力、权威和知识。在权力斗争中，斗争就存在于迫使“对手”接受你的先决条件。

在多数情况下，这个过程是下意识进行的，而且甚至卷入斗争的各方都不理解。他们都是被控制他人和争得权力的欲望所驱使，他们所用的词语，对他们来说，都是很自然的。他们不必用语言学的说法来理解所用的言词，但是他们为结果所左右。他们知道什么时候占了上风，什么时候吃了亏。他们为获得权力而战，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



为失去权力而悔恨。

当你面对一场权力之争时，你的目的还是使局面具有建设性才行。对任何直接的对抗，要作出直接且强硬的反应并且要把注意力转移到潜在的行为上来。通过对对方潜在内心意向的注意，你就可"揭露"侮辱者，并使他的企图大白于天下。这就剥夺了以先决条件为基础的侮辱行为的力量。你知道这回事是其一，其二是要让每个人都知道才行。

权力斗争起源于那些价值没有完全得到体现，但有能力去采取行动的人。他们要以一种只有他们知道怎样去做的方法来实现他们的价值，遗憾的是这些方法有时带有侵害性和侮辱性。一场"大战"可释放积聚的能量，并能解除有代表性的高能式焦虑。照此，这种斗争看起来是令人感到愉快的，甚至是令人振奋的。从某种程度上

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说，这种大胆的、具有竞争性的过程满足了这些人的深层需要。

当你去掉了这种权力斗争的竞争性、对抗性的实质时，侮辱者就不会像往常那样得到放松。如果你不为他们提供一个通道，而且不对他们回击的话，他们就会没有地方去引导他们的能量，他们就会向对他们更适合的地方或更有利可图的事情上转移。他们与你之间的关系就会更加起作用。

为了使你自己高别人一筹，做一个坚强、能力超群（尽管不愿充当）而不是软弱、易受攻击的人，必要时站稳立场是很重要的。如果你的权威性遭到怀疑，或你强烈地感到某种东西正在受挑战，你一定要坚定地站稳立场。这个方法很简单：

1. 强烈地反驳任何侮辱性的先决条件。
2. 利用前面章节里列出的言词方式阐明你的观点。
3. 给侮辱者以出路。
4. 通过多说来把握住权力（通过第 1、2 和第 3 步）。
5. 结束会见。如果有必要，可离开房间。利用有说服力的言词如："这是我们现在要谈的事，我们已经谈了。你提的问题，我以后再和你谈，但不是在这儿，也不是现在，所以眼下我们需要回到我们原定的话题上去。"要紧紧围绕话题。

如果你发现你以前在言语交往中没能坚持自己立场的话，那么通过对本书中所讲的策略的学习，你就很可能提高你的效率。

但是我劝你要多加小心。一个天生就有伶牙俐齿的人，一个极想得到权力和想控制他人的人在精确的言语交往中是难以对付的。这些人为了权力而生存，而且往往是为了权力进行战斗并且义无反顾。他们有的是能量去参加战斗，而在这一点上你要逊色。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他们要把战斗进行下去的热情也比你高得多。如果你在意志上不能超过这些人，并且不能经常扭转局势的话，长期卷入这样的斗争就会是一种对双方都不利的过程。在需要时可利用前边提到的五步法，使这样的斗争快速结束。把任何有意义的斗争限制在个人的范围之内，以降低你的损失。在众人面前，如果你的身份高于对方的话，你就要行使你的权威性。如果你与对方地位同等，而且在其他环境下就要利用你使对方服输的力量。

使对方服输一词看来用在这儿很合适。在我青年时期，一位年长的朋友给我讲了一个有关恶霸的故事。以下就是他给我的建议："如果你受到一个恶霸的欺负的话，你最应该做的事是：你下次再碰到他时，径直朝他走过去，使出最大的劲朝他脸上就是一拳，事先用不着挑逗他。接下来他会把你打倒。下一次再遇到他还是一直朝他走过去，照他脸上狠狠一拳，他还会把你打倒。就这样至少干三次，直到你看出当他见到你时，他就开始不自在为止。尽管他每次把你打倒，但他并不希望脸上挨上那一拳。用不了多久，他就会躲开你，你就再也不用担心遇到这个恶霸了，连他的那些狐朋狗友你也不用担心了。"

对待言语恶霸，依照这个忠告则更容易去做。如果你被一个天生的言语恶霸所欺负的话，你就应利用你使别人服输的本事。每当你察觉到侮辱，哪怕只是一种暗示，你也要狠狠打击才行。最终此恶霸就会对此举动感到厌烦，而去寻找更软弱的人欺负了。虽然你不一定能战胜那些最有天才的侮辱者，但你会解决你的恶霸问题。利用本书中所讲述的技巧，我敢说你有能力去打一场大仗！恶霸也会逐渐尊重你。

言语侮辱是一个损伤性的过程。紧随其后留下的是灰心和绝望。它的力量在于它隐晦的本质和多数人不能认识它，而对

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

其作不出充分的反应这一事实。有幸的是，你一旦理解了这些行为和过程，具体讲就是语言先决条件的结构，言语侮辱就很容易被识别和对其作出反应。我们已讲过的技巧就是足以消除几乎所有言语侮辱的火力，并能将任何冲突转化为具有建设性的交往活动。

先决条件是语言本质性的组成部分。英语语言中的每句话都存在着某些先决条件。在此，我们把它们看得相对消极了些，把它们当成了言语侮辱的根源。可是，先决条件也可用在积极和强有力的形式之中。当你对先决条件的认识更深刻，并知道怎样应用它们时，你就会发现它们只是一种进行交际的工具。这种工具的使用方法多种多样，而且可为你提供增加你的说服技巧的好机会。为了达到实践的目的，你可能希望先决条件在本书中怎样被广泛地使用，及怎样被用来鼓舞你去争取不断地成功和效益。它们的效应就像你所学到的任何其他语言技巧一样显著。

行为先决条件

我们是首先注意到了行为，才开始我们对听的讨论的。随着讨论的深入，我们进入了言语技巧的领域。我们广泛地探讨了不同的语言技巧，这些技巧可用来赢得别人的信任、鼓舞他人、说服他人、宣传你的思想并且能使你所说的话产生最大的力量。此外，我们还讲述了先决条件及它们会被误用的可能性，就像以先决条件为基础的言语侮辱那样。这些技巧和策略构成了有效言语能力的坚实基础，而且会很好地为你所用——或许让你终生受益。

转了一圈，现在我再回到对行为这个主题的讨论上来，我们来看看一种具体的可产生极大影响的行为。在本章的以下部分我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

们将探讨一下行为先决条件。

在本章的前部分，我提到了行为先决条件，是为了表明这些行为先决条件往往伴随着言语先决条件。二者关系非常紧密，提及一个就很难不提及另一个。行为先决条件与中介先决条件在所表寓意的深度上相同，但它们的影响力和难以捉摸性会更高出一筹。二者相结合会产生更大的力量。下面让我们来看一个例子。

多年前，我在一家公司工作，这家公司每年都要开重要的年会。会议内容包括总经理向董事会汇报公司的状况和未来的打算。最初几年，那位总经理名叫麦尔考尔姆。麦尔考尔姆讨厌这样的会议，而且让大家都知道他的这种态度。每年当会期临近时，他的焦虑就会与日俱增。他发疯地画图表、整理资料，他还要根据这些资料来尽其努力去为新的开销辩护。麦尔考尔姆对他的业务了如指掌，因而他只提出一些他认为绝对需要的要求。这样一来他所要的东西，即使得到了，也只是所要的一半。年复一年，他总是说，这些会议是多么难以应付，他是多么讨厌这些会议。

几年以后，麦尔考尔姆走了，来了一位名叫史蒂文的新经理接任工作。每年史蒂文去参加会议不但得到了他所要的一切，而且还得到了更多的东西。这些会议对他来说没觉得有什么压力，实际上他倒觉得这件事给他增添了力量。史蒂文提出的要求比麦尔考尔姆所梦到的都多，可每年他都是轻而易举地全得到了。这是怎么回事？为什么同样的会其后果怎么会如此不同？史蒂文利用了什么绝招得到了他所要的一切呢？

答案就在于利用了行为先决条件。麦尔考尔姆参加会议时着装过于正规（从行为上确立了一个先决条件即脱离了他的原样）。他焦急而紧张（从行为上确立了他脆弱、好攻击的先决条件），而且他总是用大量的细节和资料来为他的要求辩护（从行为上确立

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了他需要为其要求辩护的先决条件)。他在讲坛上介绍情况(确立了发言正规及他与听众之间有区别的先决条件)。他的讲话以为过去一年的成果辩护而开始(行为上就确定了过去的结果需要辩解的先决条件),以要求得到新的支出结束(从行为上确立了他自己不能做主的先决条件)。当他受到抨击时，他总是辩解并且沾火就着，于是会场便掀起狂风巨浪(行为上确定了他已被击败的先决条件)。这对他来说可是挑战性太大了。

当史蒂文参加会议时，做法则完全不同。他就穿平时穿的衣服(从行为上就确定了这是他正常工作的一部分这一先决条件)。他从不紧张而且总是坦然自若，充满信心(确定了能力高的先决条件)。他不到讲坛那儿去，而是坐在椅子上，旁边就是董事会董事(行为上确定了他就是他们当中的一位这样的先决条件),他甚至对上一年度的结果连提都不提，而是专门讲他的计划(确定了对过去的事不必辩解，而把将来的情况作为最重要的事来讲的先决条件)。他从不要求新的费用，但告知董事会，已把这些都融合到了他的计划之中(确定了他不必征得允许，他有权去处理此问题的先决条件),而且将他的有关文件，在他讲话的同时，送到董事面前请他们签字(确定这不是件了不起的事这样一个先决条件)。

史蒂文从未受到过抨击，他得到了他要的一切，甚至更多。他的成功来自于他的行为先决条件——与言语先决条件为伴的行为先决条件。

有一个很重要的概念，它与如何在抵御言语侮辱中护卫自己有关。有时候，最强有力的防御就是改变这种游戏。史蒂文从未像麦尔考尔姆那样参加此游戏，所以习惯性的攻击方式就再也不是这个方程的组成部分了。它们不能应用到这些新的环境之中去了。当史蒂文进屋的时候，他已通过改变参加会议的方法挡开了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

主要的矛盾。攻击一位垂头丧气、独自站在讲坛之后的动摇不定的人和攻击一位充满自信与领导同等、将来能使事情办得更好的人可是大不一样。尽管史蒂文的言语技巧也那么熟练，但他从来不必使用它们。董事会的成员们感到了史蒂文的力量和信心。他们之所以有这样的感觉是因为他具有这些东西。

回想一下，在本章中我们已学到了以下一些重要的概念：

1. 在我们的社会中，先决条件构成了许多具有损坏性言语侮辱行为的基础。
2. 先决条件“隐藏着”而不易被我们意识到。先决条件潜伏得越深，它的作用力就越大。
3. 至少存在着三种不同的先决条件：先决条件、中介先决条件和行为先决条件。
4. 以先决条件为基础的侮辱通常是另外一个问题的征兆。
5. 对以先决条件为基础的侮辱作出反应的目的是，处理核心问题并把机能失调的过程变成机能有效的过程。
6. 对以先决条件为基础的言语侮辱的抵御，要求你对此先决条件作出反应而避免对其诱饵作出反应。你对先决条件的反应程度越深，反应的影响力就越大。
7. 权力斗争的关键就是想办法让对方接受先决条件并作出相应的反应。
8. 当你面对言语交锋技巧高超、权力斗争招数超群之人而不能对付时，与他们继续斗下去就会两败俱伤。为了避免在众人面前的失利，你要迅速停止眼下的活动。在可能的情况下，要私下与这样的人打交道。
9. 当你面对言语恶霸时，一遇到就更猛烈地回击，并且要

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

揭露那些暗含的、不合适的意向。

10.最有效的防卫就是利用行为先决条件改变所进行的游戏。行为先决条件在所有的交际技巧中是最有力量的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十章

NLP的特殊神奇之处——言语技巧

前好几章，我劝你审查一下你的生活目标。我让你考虑一下生活的许多方面,并让你仔细看一下你想在生活中造就什么。我告诉你，我要成为你此过程中的伙伴，我愿意给你提供一些工具，帮助你达到那些目标。

在以下的两章中，我们要看一看怎样才能加强你已得到的每种工具的作用，及如何提高你内外的驾驭能力。此外，我们还要增加言语交际的方法。我们的探讨不仅要包括你要说什么及怎样使你的听者听到你要说的话,还要包括如何进行更深一层的交际。我们会更关心别人在对我们的话作出反应的过程中是怎么想的。我们要调整我们的言辞，以有助于引导别人的思想，这听起来不可信吗？看来叫人不能接受吗？有什么意义吗？是的。既可信，又能接受，也有意义！

就向内而言，我们不仅要看一看怎样控制我们的环境，使我们感觉好些，我们还要看看在任何条件下，我们怎样才会感到更好些。我们要跨出控制感情之外的一步，看一看在感情上允许我们作出真正选择的方法。不是控制气愤，我们而是要看一看，一开始就能帮助我们避免不必要生气的方法是什么。这样一来，我们就会面对我们得如何控制我们的满意程度和高兴程度的问题！

在我对这些想法变得难以接受之前，我要你明白，我们所要学习的方法就是我们生活和交际的基本构成部分。它们就是人们日常所做的事情。可是只有一小部分人能把它们干得好，而且只

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有更小的一部分人才会意识到他们在做什么。这一小部分人便是世界上获得成功、幸福和成就的人，或许他们就是你喜欢追随的人。我愿帮助你成为这些精英中的一员。

重　组

重组实质上就是“用不同的方法去看待事物”。它们会改变所说的意思或改变所发生的情况的意思。一个人的垃圾却是另一个人的宝贝。重组，就是将垃圾变成宝贝的方法。把一个经历进行重组可有几种方法，这些方法非常容易掌握，只需很短的时间便可变成第二天性。实践是关键。让我们马上看看几个例子。

异议1：你们的产品也太贵了。

重组。没错，是贵了。实际上，和别的厂家相比，价格高了大约30%。用钱衡量是不少，但是用你停工检修的时间来衡量的话，它只可填补约10个小时所损失的生产。如果每周因为你省出一个因停产而误的工时来，仅头一年你就会有够你买五套的钱！你因停产而损失的时间比你要买的任何产品可要值钱得多。这就是我们应该看到的问题。（将花钱的问题重组成省钱的概念）

异议2：我以前从未听说过你们这家公司，我觉得我得找一家有点名气的。

重组：我知道你以前从未听说过我们这家公司，这可有

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

几种原因。最主要的是，我们不像那些大公司在市场上有知名度。就像“可口可乐”是世界上最有名的可乐，可是没有人听说过赛福威这个牌子。但是你要真尝尝这两种可乐的话，你会发现并没有什么太大的差别，而“可口可乐”却要贵出50%。你就得问你自己：就那么一点点差别，就值得贵出50%吗？就商品而言，就像我们卖的，你可能会发现，我们的东西和名牌之间存在着一些差别，如包装盒，但是你也会发现他们的东西可贵了50%呀。所以，如果你能注重实效，想要省点钱的话，你就有必要试试我们的产品。（**把对一种不知名品牌的担心重组成一种不太贵的品牌的优势**）

异议3：你的建议不适合我们眼下的计划。

重组：当然了，它不适合你们眼下的计划。你们制定计划时，对此建议还一无所知。如果你们早就知道我的建议的话，你们就会认真考虑它了。你们不必修改你们的全部计划，但是你确实需要灵活一点，对送上门的机会可别让它跑了。当数字表得到机会独领风骚时，瑞士的表业对它们不屑一顾。现在日本统治了市场，因为日本人看到了这种思想的真谛，这是值得适应的东西。不要让你眼下所作的计划将你束缚在某种偏见之中。请再看一看我的建议。我觉得你会发现它会比你一开始见到它时更有意思。（**将一种被人遗弃的想法重组成一种被忽略了的机会**）

所以，重组怎样在起作用呢？你可以怎样做呢？你一旦知道了异议，知道了你要发挥出的力量，那就只是一件“轻而易举”的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

事了。以下是如何做的步骤。

1. 对异议表示肯定，如：“你说得对，那肯定是贵。实际上……”
2. 提出你的新看法，如：“就钱来讲它是贵，但是如果你用停工的时间来衡量的话，它仅比其他产品造成停工10小时所造成的损失略多一点儿。”
3. 要以尽可能简洁的方式总结出问题的要害，例如：“你们真正的花费并不在钱上，而是在停工的工时上，所以这就是我们要看到的问题。”

在政治上，我所见到过的最好的重组者之一便是罗斯 · 佩罗特。1992年总统竞选期间，他搞的一项重组活动给我留下非常深刻的印象，时至今日我仍欣赏它。尽管原话我记不清楚了，但大意是这样：

背景： 竞选总统辩论。乔治 · 布什总统看起来总统架势十足；阿肯色州州长比尔 · 克林顿，看起来十分难以对付；作为一个非同一般的人，佩罗特开始辩护。

组织者： 佩罗特先生，对克林顿作为阿肯色州州长的经历及以此身份竞选总统，您有什么话说吗？

佩罗特： 二者风马牛不相及。

组织者：（惊讶地）请原谅，您刚才说什么？

佩罗特： 我说那是风马牛不相及。（长时间的、令人感到不自在的沉默）阿肯色州有二百万人口，与我们这个伟大国家的人口相比那只是沧海一粟。我可以跑到大街上去

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

说我管理了我的小商店。那是一场完全不同的球赛。

这是一个非常漂亮的重组的例子。克林顿利用他当州长的经历作为竞选总统的主要本钱，可是佩罗特却一下子就把这一点贬低了。罗斯·佩罗特在政治上所取得的成功（作为一个无党派人士，甚至在竞选中遇到了大麻烦之后，他仍获得了19%的选票），在很大程度上是借助于他经常利用了重组的技巧。

重组的真正天赋则是提出新看法的能力。尽管一般来讲一种新看法你可能是随手拈来的，但是利用下面这些具体方法你可能会获得你的想法：

- 大处着眼：如果异议是具体的，有时候从更广阔的视野来看问题是有好处的。如果你的顾客正在对是否买台车内收音机举棋不定的话，你就可从大的方面介绍它的可靠性。"如果机械师使这台收音机的收台数比你所需要还要少的话，这台收音机可就不那么令人喜欢了。"
- 小处着眼：如果异议是普遍型的，有时候它会有助于得到更具体的东西。如果你想说服某人，使其相信你们的产品比同类产品好，你就可能利用一个具体的方面。"他们可能会说他们的产品比较好，但他们的说法全面吗？你得好好看看这个活的每个细节才行。如果他们在你买他们的产品之前，只是随便那么一说，售后你能得到他们什么服务呢？"
- 来龙去脉：所有的异议都依赖于特定的环境，即事情的来龙去脉。如果你改变了这个来龙去脉，那么在新的环境条件下，此异议往往会失去意义。有几种条件是值得

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

考虑的：人、地点、事物、行为、信息。如果你在推销电脑，销售的进度低于你的同行，那么问题就可能出在人身上。“如果没有人用它，它有多好也无所谓。这就是今天买卖没做好的原因。他们要买千百万元的设备，可是他们的人如打字员、计算人员都不使用这些设备。第一步，你一定要使你所对待的人感到满足，第二步，你才能得到你所要得到的结果。”

- 内容：有时候，需要你做的所有的事，就是重新对你的听者通过特定的观察所得出的意见予以重新的解释。你要找到一种新的方法来估价此观察结果。比如说你的顾客很恼火，因为推销员总是不断地打扰她，她干不了工作。“你能接这么多电话你应感到高兴。我曾认识一位经理，他每周都安排出一定的时间来接各类销售人员打来的电话。这看起来好像是浪费时间，但每当他急需某样东西时，看来就路子畅通，省了大量的时间，尤其是减掉了压力，因为他知道从哪儿能搞到所需的东西。你不会知道上司什么时候朝你要正好是我现在让你看的东西。虽然现在你可能要花点时间，但将来你会节省很多的时间。如果你一直没这样做的话，你觉得眼下好像没有时间也就不奇怪了。”
- 要适用于其自身：许多时候，异议可以被再加工并可用来抵御该异议。这是一种非常有效的重组，但是它可因为过于聪明或者圆滑而表现出来。为了利用这种重组去得到完美的反应，你要在充分尊重有关人士的情况下小心使用它。假如有人对已发生的事情感到不满意，他们相信这种做法会损坏他们所要达到的后果。你就可能作

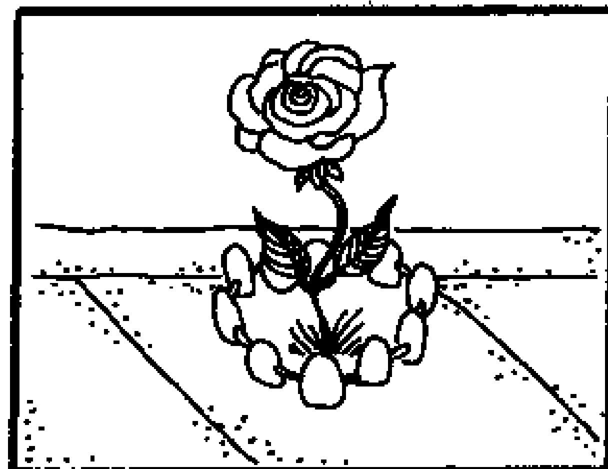
全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

出这样的反应："我理解你们会怎么想，而且我也知道这是所可能产生的最好情况，但是这种情况会损坏我们所要达到的后果。眼下，我们需要齐心协力把事情办好。"你利用对造成损坏的担心作为一条路来讲明你的观点。如果有必要的话，你可能利用口气缓和表示可能的情态动词（如可能、或许、能等等）。

正如前面讲的那样，只有几种方法你可能用来进行你自己的重组。用不了多久，你就会发现你会本能地、自然地适应重组这种活动。实际上这相当简单。你甚至可能在本书的某些地方看出一两个这方面的例子。

构　架





重　组

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

未来诱导

当你与他人进行有效交际时，你就是在充当创造变化过程中的角色。在商业事务中，你可能要对增加生产负责，或者对改进人际关系负责。你可能会在达到目的和帮助他人调整自己以保证目的能够达到方面起作用。在处理人们所遇到的问题方面，你可能会起到必要的作用。这些条件都是促使变化的例子。

在个人方面，你可能在努力改进你与他人的关系和交际的效率，你和你的伙伴是靠这些东西相互支持的。你可能在为建立更牢固的友谊、更好的交际和更好的感情境地而工作。这些情况也是促成变化的例子。无论是这种变化影响到你的所作所为，还是影响到你的周围，它总是现今生活的组成方面。

当你完成一个使他们发生变化的过程时，你就是在改变他们的思想、他们的见识、他们的动机、他们的灵感及更多的东西。你在鼓励他人去干事情并积极使这个过程目的明确并且其乐无穷。

大多时候，你会要求别人改变他们的观念。你会要求人们看看、考虑考虑你的内心世界模式。你正在为他们的思想指出方向，而这些活动都可以是以调整未来的过程为基础的。

调整未来可帮助人们再次加强对目的和后果的理解。它可帮助他们确定思想上的方向，而且可帮助将现实世界印入脑海。它是一个过程，通过这个过程，人们可以从对一种思想的理智的抽象表述，进展到对实际应用的理解。它可帮助他们探索最初的异议、潜在的困难，并在产生变化之前解决这些问题，它可帮助他们理解如何更广泛地应用他们的潜在行为，并更好地意识到在双赢的框架中他们所处的位置如何。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当你协助人们进入一种新的理解层次时，你还有必要向他们展示出如何将这种理解置于行动之中的过程。在帮助人们作好采取行动的准备工作之前，你的协助工作只是完成了一部分。未来调整会有助于再度强化和发展这个变化过程。

那么什么是未来调整呢？怎么做呢？什么时候做呢？未来调整就是让你的听者考虑一下未来。如果你的听者是一个心绪烦乱的顾客，可你的目的则是建立一个良好的顾客关系，那么你进行的未来调整可能让那位顾客想到把问题解决后，你们之间会建立起一个多么好的关系。

本书中，你正在学习所有创建有效的、有力的交际关系的技巧。你或许已经认识到这些技巧可以使你变得多么有效率（首次未来调整，介绍一种新思想）。当你在以后的几天中与他人相互交往时，你可能会看到并理解你以前没意识到的一些方面的问题，而这些问题与交际有关（第二次调整，引导出你的体验将会如何）。也许你马上就会很容易地学到一些技巧（第三次未来调整，提出一种建议并引导可能得到的体验），但是，你有时会发现你自己异想天开，想要记住这些形式并能认出它们（第四个未来调整，引导出一种潜在的困境）。可是，只要有了点实践，对此材料进行反复的研究（第五个未来调整，赋予你一种如何对付困难的看法），你就会有了越来越多的经验去运用这些技巧（第六个未来调整，鼓励去取得成功）。利用此材料，你每次都会取得交往的成功（第七个未来调整，用现实性的语言鼓励你要看到成功），你就会发现你想把这些材料学得更好的劲头比以前还足（第八个未来调整，鼓励你对未来的成功作出积极的、充满信心的反应）。你甚至会发现随着时光的推移，你用越来越小的气力就可获得越来越好的效果（第九个未来引导，鼓励成功）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

上段中所做出的未来引导只是本书许多例子中的一个。从基本道理上讲，它就是使你想象到未来的情形，但其中存在着一些值得一提的其他内容。

在我教授未来诱导时，它是通过以下的过程来全面完成的。

1. 在头脑中要有一个将来双赢这样一个结果。
2. 要从现在开始，诱导即时的体验。
3. 推向相对近的未来，诱导可能会有的体验。
4. 指出潜在的困难、异议、混乱现象、限制条件及障碍。
5. 经过数个过程，包括利用第4步战胜各种挑战。
6. 对未来进行展望，对双赢的结果进行较全面的描述，反映出利用第4步战胜挑战的后果，从而完成整个过程。

未来诱导不仅是为你的听者确定方向，它还要为其指出一条道路。

许多人认为讲话就是把要说的话说出来。对他们来说是如此。可是，交际绝不仅仅是把话讲出来，它还要创造一种环境，这个环境会影响你的听者，使其感到存在着一些方法，鼓励你的听者去思考某些事情，并给你的听者指出一条明确的道路，沿此路他可采取行动。当约翰 · F · 肯尼迪发表关于太空竞赛的讲话时，他的脑海中就存在这样一个想法。他要使美国人民感到生活在他们的国家里是一种骄傲，并且感到支持他的行动是一件令人感到非常兴奋的事。他要人们看到他的目标——某一天要让人类登上月球。他非常清楚他的所作所为，因为如此而很有效率。你有什么别的方法去处理这个问题吗?

你的交际活动可能是建立牢固关系的基础，会导致使双方都获利的谈判，增大行业的成功率及许多事情。通过把你的听者的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

思想引向所想象到的未来，你就可以更加坚定地去实现这些目标。

未来诱导的常用方法

现在让我们来看几种不同的言语方法，在前面列出的步骤框架中，这些方法可被用来构成一种未来诱导，我们再看一些简单的例子。

1. 提出问题（修辞方面的问题通常最好）：“我知道在这件事上我们只是个开头，但是为了今后几年的工作，要是建立一个牢固良好的工作关系会怎么样呢？这不是我们俩所追求的最终目标吗？那样不就会使我们的生活轻松得多，而且对你我都有利吗？”（诱导一种长期的工作关系）
2. 对未来加以描述：“达成协议后，我们有许多工作要做，我们还要在一起进行紧密的合作。有许多细节问题我们要去处理，我想要你知道，如果这些问题出现了，我是非常愿意花费心思去解决的。你就放心，这些事一定会处理好的。”（诱导一份协议）
3. 指出细节：“下周我们交付设备时，得需要你来帮一个小时左右的忙。我的机械师特别需要了解他们应对哪些东西多加注意，如噪音状况，哪些部位可以进入，哪些部位不能，你希望机械师们与你的雇员有什么样的交往等等。这些细节将会决定下周的安装工作是否成功。”（诱导一周之内完成一次成功的安装）
4. 确定时间框架：“既然我们刚开始这个程序，你现在就作出决定还有些为时过早。比较典型的做法是，像处于你这样位置的经理会发现，对此建议要利用大约一周的时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

间予以充分的考虑,还要用一周的时间与别人核查一下,在其他的情况下此建议是否有效用。所以,如果你同意的话,我希望两周后开个会,到那时,我们最后敲定那些你尚未清楚的遗留问题。”(诱导同意两周后开会,因为大多数问题届时已解决)

5.利用“如果……那么……”和“当……的时候……就……”的句子结构,并且要描述出作出的选择所带来的好处:“我们尚不知道是否会达成协议,但是,如果我们达成了,那么你就会发现我们是地地道道的行家。每个细节,每个条款都会在彬彬有礼、认真负责、注重实效的态度下得到解决。你会发现,你会很高兴地签署此协议,而且你甚至可能不理解一两年前没有我们参加,你们是怎么干的!”(诱导一个协议)

6.利用暗喻和个人经历:“处于你的位置,有时可能是相当具有挑战性的。你会让所有的顾问告诉你,他们都能为你干什么。这我知道,因为我一直在那儿。我过去也一直处于你和差不多的位置,而且我雇用了许多顾问。其中有些挺行,可也有一些不怎么好。但是当我找到一个出众的,那就值我所花费的全部时间和在别人身上付出的辛苦。我刚发现,你得跟着你的感觉走,作出雇人的决定才行。这样做,原先可总是对我有好处。”(诱导出雇用一位顾问)

7.为未来诱导定出先决条件:“这对我们俩来说,可是个难逢的好机会。自从你征求我的意见以来,我一直在为能和你一起工作而感到激动。我恨不得马上就和你每天一起工作,并能去做些比原计划更多的工作。我

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

能肯定事情真的办起来，我会发现和你在一起工作甚至会更令人高兴。所以说，能得到这个机会我真非常高兴。"（诱导出一起工作，这样就接受了建议）

正如你能看到的那样，可以被用来进行未来诱导的方法在于先决条件、名词化、反驳及许多其他我们已论述过的方式。实际上，未来诱导与本书中所讲述的大多数技巧紧密相关。

在本书的前部里，我们讨论了可以用来帮助从他人那儿诱导出信息的详细方法。在那一部分中，我们集中讨论了如何去听取对他人来说很重要的东西及如何认识不和谐现象。那一章的目的是帮助我们表达出真正的需要是什么，及他人的要求是什么，这样一来，我们就可能帮助他们达到他们的目的。这就是创造真正的、深层次的、具有支持作用的、双赢的氛围的真谛所在。

未来诱导是一个过程，通过它，你可检查你的工作。当你对别人进行未来诱导时，你不仅是在确定方向和提出某些想法，你还是在校准和谐的关系如何。你在摆出潜在的异议和问题，希望确定你所建议要处理的问题是否存在任何困难。你也在寻求和谐一致的兴奋感、满足感以及其他与你所建议的想法有关的东西。当你得到这些积极的反应时，你就可肯定你所描述的未来情况，对对方来说也一样是有利的。

现在我们对此部分作出结论。记住我们所讲的技巧（未来诱导），你就会发现这些技巧会造就一种协同作用（未来诱导），这种协同作用一旦被应用到与他人的联系中，一个人就会变得能力大增（未来诱导）。最终，你会发现你新掌握的言语技巧就会使多年的工作经验黯然失色（未来诱导）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

内心展示

在NLP中一个最为普遍的概念就是内心展示这一概念。当你意识到你的话促使对方得到体会，而且你具有明确目的的交际活动引导你的听者去造就所选择的内心展示时，你的交际能力就会有很大的提高。事实上，不仅你的交际能力会得到提高，而且别人还会看到你比以前更加有能力、更自信。

我已提到过，你具有引导和影响他人思想的能力。我已暗示过这种能力的价值会有多大。我也讲过它能使双赢的安排更加目的明确，更有吸引力。但是我还没有讲到这个过程的真正实质是什么。你能怎么做？你怎样才能知道别人在想什么？你怎样才能引导这些想法？

NLP模式的道理很简单，就像我们所讨论的那样，我们所接受的每种形式的信息都是通过我们的感官，见到的信息是通过眼睛，听到的信息是通过耳朵，触摸的或动感信息是通过身体或皮肤，嗅到的信息是通过鼻子，而尝到的信息是通过舌头。当我们去理解某件事物时，我们就会以同样的方法在心中再现它。如果你想到漂亮的日落，一般说来，你的脑海中会再现那种景象。你想一下你所见到的最美丽的日落景象吧。天空是什么颜色？在你的脑海中可能会有一种颜色。绿色？不对，可能不是。

当你考虑这个模式时，你可能会看到错误的交际形式有可能以何种方式存在着。如果我向你提到了日落，我可能在想象：大海之上一轮红日，上方是翻滚的云海。另一方面，你可能想象到蓝色的高山之巅，一轮橘红色的夕阳映照着万里晴空。再说一句，当我提到日落时分的美丽闪光时，我会想到水面的闪光。你会想

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到什么呢？很难说。

为了构成对日落的想象，我们得让你增加一些信息。落山的太阳是什么颜色？有云吗？你以前没有从我这儿得到答案，但是对于创作出一幅日落的图画来说这些答案是必要的。如果一幅画需要一千个词来描述的话，而我只给你一个词："日落。"这样一来，其余的信息到哪儿去呢？而且只有这样你才能创作出那幅画。

一般来说，这些信息看来主要是来自我们自己对体验的记忆。言辞会使你回想起你已知道的东西。而且会刺激你去创造新的体验。

语言不论是书面形式还是口头形式，是一种体验的模式。尽管其本身不一定是体验，但它是间接的、是有象征性的。当你看到这页书上的文字时，你看到了字母，但你是在对与字母相联在一起的意思作出反应，而并不是字母本身。当我提到日落时，你不仅看到是"S""U""N"等等字母，在你的内心你可能"看到"了一幅画着一轮正落向地平线的太阳的图画。就言语来讲，情况也是一样。当你听到"日落"一词的声音时，这声音与你可能产生的内在图像也是不同的。

当人们交谈时，他们在连续地进行着他们自己的内心展示。有些人比其他的人对这个过程意识得更深刻些，但这个过程看起来是一个普遍的经历。如果对此有了了解，你就可以大幅度地提高你的交际能力。

每当你谈话时，你就会对听者所产生的内心展示产生影响。如果我让你想象一棵蓝色的树，你可能能做到。尽管你可能不想那么做，但不管怎么说，你会做到。只根据我说的话，你会作出一种内心展示，一棵可能看得见的蓝色的树。你想一下玻璃破碎时发出的声音，你的内心"听到了"什么？想一想被太阳暴晒的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感觉，你的内心“感觉到了”什么？你身体的哪个部位感到了晒？吃巧克力是什么滋味？热乎乎，有点化了，沾到了你的上牙床上？熏肉的气味扑上你的鼻子，肉上浇满了诱人的酱汁，你第一次尝到时，感觉如何？如果你刚刚再度经过这些内心感觉中的任何一种的话，那么你就会考虑到你之所以经历了它们的唯一原因就是我向你提到了它们。我“影响了”你的内心展示功能。是否让你想象到杯子破碎的声音，还是风吹树叶的声音，完全是由我来决定的。是我的选择？不，是你的选择！当你听的时候，你允许别人去影响你脑海里的许多东西。这就是这个过程的作用。当别人同意听你所说的话时，他们就是同意允许你去影响他们脑海中的许多东西。这是一种令人吃惊的内在观察，通常说来它可不知不觉地进行并且很少有人有意地利用它。

多数人对他们的所作所为并无意识。他们讲话时，并不去认识他们话语的影响力，所以他们要求听者所产生的内心展示是随意性的，没有目的的。但是通过实践，你可控制这个过程。

就一会的工夫，你别想一棵蓝色的树，不管你干什么，就是别想蓝树。不要去想那些树枝或者那些树枝有多长。不要去想叶子，或者树上的叶子有多少。不要贴近去看一片叶子，只是注意一下这片叶子，怎样产生了特殊的蓝色。不要去想透过叶子能照进多少阳光，甚至也不要考虑这是不是一棵可以乘凉的好树。不要去想这棵树的树根如何，或者这棵树栽得怎样。甚至不要考虑树皮上是什么蓝色，尤其是不要琢磨在树干上你可能看到有多少年轮。不管怎样，你干脆别想它。五分钟之内，你一点儿也别想它。你往下读的时候，别让它钻到你的脑子里去。每当你想到它时也不要予以太多的注意。不论你多么想去想一想一棵蓝色的树，也别去想。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

停一下，允许我问你一个问题。刚才你在想什么？那棵树长了多久了？它是哪种蓝颜色？它像棵橡树呢还是像棵松树或者其他别的什么树？多数人认为他们言语的意思是一种进行语义交流的信息。他们认为，如果他们告诉某人不要去做某事的话，他们认为他们的信息是非常清楚的。可是，在这个例子中，当我告诉你不要去做某事时，我的信息可能是非常具有“蓝”味。我说的话的语义意思与它们真正传达的信息关系不大。你的交际，直接与你的听者所创造的内心展示有关。你说不要去想蓝色的树，可它却使听者偏偏去想到蓝色的树，这就是因为你提到了它。

现在让我们来看个例子，它会让我们看到这种技巧会多么有用。你在读下面的段落时，要注意一下你在想什么，你的感觉如何：

例 1. 对一个“正面”人物的描述：吉尼与你会遇到的任何人都不同，他一点也不刻毒也不坏。当然了，每个人都有丑陋的一面，但是在吉尼身上，丑陋的东西从不真正地显露出来。如果他有了什么龌龊的想法或者一丝卑鄙的打算，也没有人看到。我不是不喜欢与吉尼在一起，因为卑鄙和丑陋真的使我感到恶心；可对于吉尼，我是不能忍受那种伪君子劲。

例 2. 对一个“反面”人物的描述：马里奥是一个非常特殊、与众不同的人。当然，每个人都有难唱曲，马里奥也不例外。有时候，马里奥所遇到的挑战使得他的爱放射光芒。他美丽的灵魂和温暖的心，他周围的人并不是总能看得到的。有时候他温柔的性格得不到表现。我不喜欢马里奥这样，因为许多时候他干的事情与他美丽的内心世界不一致。站在他面前使我觉得处于我目

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

前的幸福状态该有多荣幸。

读了上述的例子后，你问你自己几个问题。你怎样认为那位“正面”人物吉尼？又怎样认为那位“反面”人物马里奥？哪段读起来觉得更好一些？你觉得其中的一段好于另一段吗？更重要的是，讲第一段话的人与讲第二段话的人相比，你觉得他如何？

通过掌握内心展示的概念，你就会发现你的信息内容如何（无论你要说什么具体的事情），你都可以以一种非常正面（或反面）的方式来表达。如果你在谈论像马里奥这样的“反面”人物，你可继续提高听者的温暖感和幸福感。当需要你去处理一位顾客的抱怨时，这能有多大作用呢？或者去改正一个错误？或者带来坏消息？正是因为你有某种具体的事物要说，所以，那并不意味着你要引导你的听者再现、再经历那件具体的事情。在鼓励你的听者去再现完全不同的事情的同时，你就可以表达出你的语义意思！在这个整个过程中你都是在说你所需要说的话。

巧妙运用内心展示技巧能给人以你是位正人君子的印象。人们会下意识地把你与你所引导他们作出的内心展示联系在一起。如果你曾和一位悲观厌世的人一起呆过的话，你对我现在讲的话就会理解。悲观主义者所说的大多数的话，都是让你想象到最坏的东西，一点意思都没有！他们使你想象到丑陋的东西，听到难听的声音，体会到龌龊的感觉。他们要以丑陋的世界来征服你，并驱使你产生反面的感情。

另一方面，乐观主义者则会给你想象愉快事情的机会，这通常很有意思。你会想象这个世界上的美的东西，他人的伟大、完美和自豪，你会想到令人感到爱意浓浓的情况，感到动人心田的激情，你的能力更加充实，你的心胸更加开阔。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你更愿意和谁在一起？如果其他的情况都相同，你更信任谁？你愿意和谁一起做生意？愿意与谁一起共度时光？当然是乐观主义者。

同样，当你不断地把人们引向愉快、进取、开心的内心展示时，你的交际就会有效得多。即使他们对所发生的情况并不知道，他自然也会被你的交际活动和谈话所吸引。他们可能都不知道原因是什么，但是他们会发现你是一个令人高兴、愉快、使人受到鼓舞的人，他们愿意和你在一起。你将完全赢得别人对你的尊重，使别人彬彬有礼。

战术性的“不”

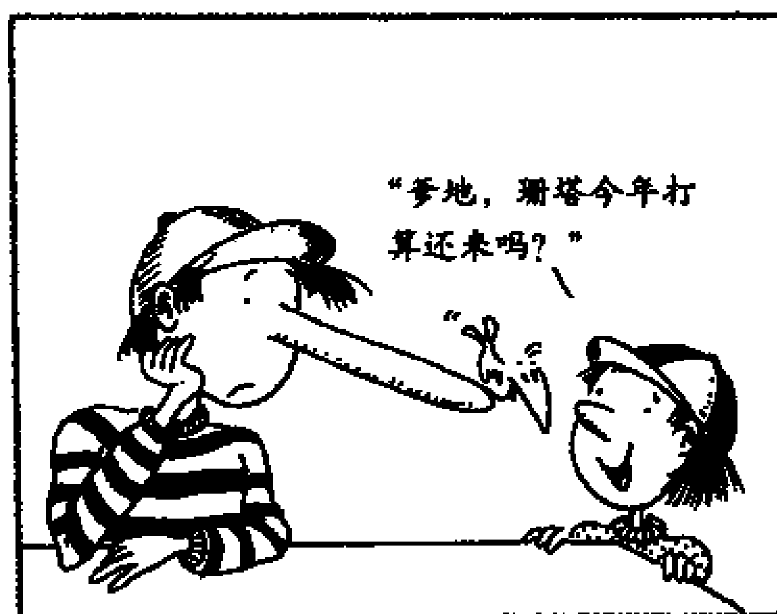
在前面一节中，我们“看了”一棵蓝树，尽管我从语义上说不让你看。我们还使用了正面的观点来描述一个人的负面品质。在每个例子中，我们采用一种方法来引导内心展示，而用另一种方法来引导言语的语义意思。这是由于策略性地使用了否定词“不”来完成的。

当你看到对吉尼和马里奥的描述时，你对语义性“反面”的评论或者相反的评论可能感到很高兴，这个例子可能已赋予你某些洞察力，使你看到了果断地利用内心展示这一概念所产生的力量。

与人们对通过言语所传达的语义意思可能作出的反应相比，人们的反应与对作为言语后果所产生的内心展示有更直接的关系。这就是一种其价值让人难以置信的洞察力！

巧妙地使用反面意思的词汇可以强化本书中所讲到的技巧，尤其是未来诱导、重组和对付异议。否定词“不”的使用可以扩

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net



在宾诺切欧家过圣诞节总是一年中一个紧张的时候。

展到其他表示否定的词上，包括“从不”“没有任何事”“一个也没有”“完全不”等。

现在来让我们看几个例子。在每种情况中，你可想象你要交流所提到的语义信息(具有点反面的内容)，但是你要用一种方法，对于这种方法，从你的听者的内心展示来说会更高兴、更容易接受：

未来诱导例子1 从语义上你要表达：这个计划可能会失败，因而你有可能已造成经济损失。你可以说：“这个计划并不像我们双方所预料的那样成功，可你现在可能不会感到，当初这可是一个你所能找到的最好的投资项目。”

未来诱导例子2 从语义上你要表达：这个组织中的人要抵制这个决定，而且也许会破坏此决定，这样做就会给你的工作带来不好的影响。你可以说：“这个组织中的人可能不会支持这个决定，而且甚至可能以一种限制此决定有效贯彻执行的方法作出反应，这样，你将来的成功就没了保证。”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重组例子 从语义上你要表达:因为根据你的经济状况,要买那幢新房子是一种愚蠢的举动,而且是个大错误。你可以说:“确切地说,你的经济状况已经不那么令人兴奋,如果买了这幢房子,你就没有钱去装修它使它成为你的梦寐以求的家。如果把此事与生活中其他需要钱的地方作一比较的话,买此房子眼下可能并不是最佳的选择。”

应付异议例子1 从语义上你要表达:我知道你们中的大多数人对这个决定感到非常生气。你可以说:“我知道你们中有相当一部分人对此决定并不完全感到心情愉快。这是可以理解的。”

应付异议例子2 从语义上你要表达:我们给你送去了次品,这是我们一个愚蠢的错误。你可以说:“我们给你们送去的产品,质量上无疑不是100%的优质品。尽可能改正这样的意外事故,我们责无旁贷。”

突然转变内心展示

一般来说,你的大多数交际内容会被引向鼓励你的听者去创造令人愉快的、积极的、容易被别人接受的内心展示。可是,在有些情况下,它却可以使你的听者去创造令人不愉快的、消极的展示。在另外一些情况中,它会更有效地使积极的展示和消极的展示在某些具体方面旗鼓相当。这些策略在不同的人所具有的思维过程中起到作用。

我们已讨论了得出概念的过程是怎么回事,在这样的概括过程中,少量的体验会得到大量体验所得到的结论:如果在你的生活中,你已打开了一万扇门,而且它们都是利用门柄打开的,那

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

么你就可能继续试图利用门柄，打开那些你以前从未打开过的门。这就是概念化过程的结果，而且这是一个很有用的过程。你概括出了门和门柄之间的关系，你会依此来行动。

可是，概念化的过程也可以是限制性的。如果你概括出你不能做某事，因为在数次努力后你都没成功，那么你就可能以此来限制你自己。作为你进行概括的结果，你就会失去一些明显的、取得此项任务胜利的方法。这就是一个不必要限制的例子。这样，对概念化提出疑问和挑战就是有用的了。

对概念化提出疑问的过程主要包含搜寻与此规则相反的例证。如果你说你不能干某事，因为你已失败了许多次的话，我可能去寻找一些方法，利用这些方法证明这个概念化过程是无效的。如果你说整个世界是黑色的，我可能要寻找例证来证明它不是黑的。如果你说人们是重感情的，我可能要找出行为上的例证，证明人们不是重感情的。这个过程虽然与看法不一致无关，但它却是一个有益的过程，用来确定是否接受他人的概念化过程。从言语上讲，这种情况经常由“是的，但是……”这样的短语表述出来。

对概念化提出的挑战，既不是乐观的也不是悲观的。它处于中庸的位置上。如果你说人生来就是自私的，我就会寻到例证证明这个概念是错误的。如果你说人的心灵总是美的，我也会找到例子来证明这个概念是错的。尽管我本人相信，每个人生来是美的，但我的生活过程仍会使我对此概念产生疑问。

有些人经常对概念提出挑战。有些人则适度地提出挑战。也有些人几乎从不提出挑战。有些人对这个过程心直口快地说出来，有些人主要是心中暗自评说。可是，不论他们是常提出挑战还是不常提出来，是讲出来还是放在心里，多数人通常会对概念化提出疑问，因而在你的交际中，这一点是值得认真对待的。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

为了引导和对别人对你所说的话提出的挑战作出反应，我们可以采纳前面讲述的对异议如何进行反驳的方法。请看下面的例子：

你：你能熟练掌握这些语言方式，在生活中取得难以令人相信的成功……

听者心中的例外：是呀，但这可能要太长的时间才行。

你：继续说当然了，你不必马上就掌握这些……（诱导潜在的例外／异议）

听者心中的例外：是的，但我可能马上就掌握其中的一部分。

你：继续说但是，你能发现，熟练掌握它们会比当初想象的要快，尤其是你现在感觉良好的那部分。（诱导出潜在的例外／异议）

在异议出现之前（更准确地说是它们被人用言语表达出来之前）就予以反驳，是一种对异议提出疑问和挑战的行为进行诱导的做法。同样，当你对听者的内心展示进行引导的时候，诱导好这种来来回回的过程也是很有用的。人们通过把积极的和消极的内心展示按顺序排好的方法来做到这一点，我把这种做法叫作“突然转变内心展示。

突然转变内心展示，包括以下列方法按顺序排列好三种不同的内心展示：

1. 表达出产生中间的、积极的，或者特殊积极的内心展示。
2. 通过表达产生过分消极内心展示来摆出潜在的异议。
3. 利用过渡语言从第2步过渡到第4步，要引起对可能要发

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

生的明显的推诿行为的注意。

4. 通过表述产生更为现实的、积极的内心展示来摆出对第2步的潜在异议（对言过其实的异议）。
5. 在对你认为可能会阻碍达到你的目标的主要异议作出处理之前，要对此过程进行经常、必要的反复。

请看下面的例子：

背景 第一次失败后，你又提出了一个新的建议。因为第一次失败了，所以你怀疑听者会更加反对这条新的建议。

怎样讲出你的建议 我这里附有一个新的建议（中间式内心展示）。首先，你们可能会认为这个建议会和上一个一样没有价值，所以你们可能会立即把它扔到垃圾箱里去（说出鼓励一种过分消极的内心展示的话），但是我可以肯定，如果那样的话，你们就错了（转变话锋）。这个建议可与前一个不同（转变话锋），它是一流的（倾向于积极的内心展示）。

分析 这种言语用词汇是高效率的。虽然一开始可能看起来好像利用"没价值"、"扔进垃圾箱"之类的话，你在把听者引向消极的内心展示，但却适得其反。在这个例子中，你正在参与听者不管怎样都会有的内心展示；利用一种夸张的方法提及了这些内心展示，然后将他们后来的内心展示引向了一种积极的内心展示活动。

交际中，你的目标应该是对听者的最终的展示产生影响，所以可以根据你的安排来利用这些工具和策略。

通过改变内心展示来对潜在的异议作出反应，会产生几种有效益的情况。首先，它会诱导对概念化提出疑问的普遍化过程。谈

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

论异议往往会引起和睦关系的破裂，尤其是在处理不当的情况下。但是通过引导听者的内心疑问过程，实际上你可以获得和睦关系，甚至与那些与别人搞不到一块去的人建立起和睦关系。

第二，这个过程会创造你讲话中的平衡关系。由于你表现出了对其可能性的警觉，就可避免别人认为你是一个乐天派的看法。

第三，这个过程增加了谈话的导向倒向你的讲话的可能性。参与者容易跟上来来回回的运动，并会感到很自如。

第四，在越过潜在冲突的同时，这个过程会使你指出异议和特殊情况。

第五，这个过程会允许你在积极的氛围中描述出最大的担心是什么。在诱导出担心、关心、焦虑、喜好这些通常不好说出的情况的时候，这种过程会使许多人感到轻松。

第六，这个过程可对付两种不同"类型"的人：(1)那些对符合自己心愿的东西会作出最积极反应的，并向目标迈进的人和(2)那些对不称心如意的事作出最积极的反应，并逃避问题的人。

第七，这个过程会留给听者一种积极的、更难忘的内心展示。就像多年来职业演讲者所看到的那样，人们往往记住讲话中最先和最后提到的事情，而这个过程就会在这两个情况下提供积极的内心展示。

最后的第八点，这种过程不断向前发展的性质使得它非常容易操作。这是一种令人感到非常自在的讲话方法。

副 感 觉 道

在NLP中，一个最令人感到着迷的概念就是展示系统和副感觉道。在内心展示一节中，我们已简要地论述了展示系统。此概

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

念认为信息作为感觉展示而被理解。我们是以图画、声音、感觉、嗅觉的形式来“思考”的。这些就是我们展示系统的“感觉道”(与为内心言语所专用的附加感觉道)。副感觉道是每种感觉道中更细微的差别。例如，在视觉道中，图画与图画之间的差别会涉及到亮度，色调的深浅，画面尺寸的大小，画面的远近，位置等等。当你想象到一棵蓝色的树时，你是想到一幅明亮的画面呢，还是昏暗的画面呢？是远还是近呢？这是处于你视野的中心还是在别的什么位置上呢？

内心展示模式会描绘一个过程，这个过程是相当普遍存在的。我们讲话时使用的词语会给予这个过程进一步的支持。例如，你想一想我们所用的短语，如：“聪明的你”，“吹大牛的人”，“呆笨的人”，“傻子”，“冷漠的人”“远离事物中心的人”，“胜于他人的人”等等。副感觉道概念会含有这些短语，这不仅是一些巧合。事实上，NLP会继续向大家表示出一种方法。利用这种方法，我们会得出，有关内心展示的结论是通过利用副感觉道对我们的内心展示进行译码的过程来完成的。例如，我可能会把我认识的人根据位置归成类，把我羡慕的人摆的位置比我不羡慕的人高。当有人问我对某个人是怎么看法时，我可能下意识地拉来他的“画面”，注意一下它的位置，并且会根据我以前的译码，一下便知道我对此人是怎么看的。

尽管那种特别的译码可能只是我个人的，但是一些译码看来是相当普遍的。很明显，尺寸和明亮度具有非常普遍的效果，而且当它们增加的时候会对大多数人具有吸引力。看一看杂货店里的各种东西，你会发现，没有多少笨拙的包装上是用小写字母书写的。

与它会在你的听者心目中创造出积极的内心展示一样，你可

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

以通过使他们的内心展示比以前更“大”、更“明亮”的方法来强化这些内心展示。相反，你可以淡化某人的内心展示，这只需使这些内心展示变“小”、变“暗”即可。至此，我已主要讲述了视觉副感觉道的情况，但是，在其他的展示系统中也存在着相似的副感觉道的问题，尽管还存在着嗅、味觉信息的副感觉道，但它们的使用不够广泛。以下则是部分副感觉道，当被应用到说（和写）的情景中时，它们就会产生影响力：

视觉：明亮度、尺寸、立体或平面、颜色或明暗、画面之中或画面之外、静止或运动、中心

听觉：音量、清晰度、速度、语调、内心或外在

动觉：强度、位置、温度、压力、重量

现在，让我们简单回顾一下我们到现在学到的东西。从理论上讲，你可以引导你的听者，使其在头脑中具有一定的内心展示。通过倾听你所讲的话，他们会允许你对他们所想象的、所考虑的事情产生强烈的影响。由于意识到了内心展示的过程，那么无论这些内心展示是积极的还是消极的，你都可对它们加以控制。根据你的目的，你就可创造出其中的任何一种。另外，你利用副感觉道来进一步强化这些展示的质量，这会对听者对内心展示作出的反应带来影响。利用某些一般性假定，你可在听者身上创建内心展示，这些展示普遍来看更有吸引力（或者更无吸引力）。如果与一种重要责任联到一起的话，这是一种很重要的力量。

让我们来看几个例子。首先，我们把三种主要的展示系统分隔开来。这样，好“显示出”怎样才能使你的言辞“活跃起来”。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

背景 你在试图说服你的人际关系处长，使他同意一位雇员应该得到提升。

标准的说法 约翰是一个非常聪明的人，在咱们这个部门干得很成功。大家都很尊重他。他的成绩无疑是突出的。而且，有些工作成绩是长期以来我们当中最好的。

以视觉副感觉道强化 约翰是一个极聪明的人，他的存在使我们这个部门的成员感到愉快。他的影响力太大了，人们把他看得比生活还重要。他取得的成绩远在同等人之上，有的工作，是这么长时间以来我们所见到的干得条理最清楚、最有力的，真是出类拔萃。

以听觉副感觉道强化 约翰考虑问题思路极为清晰，他是这儿的智多星。他对问题的反应准确、完全并且与他人的人际关系融洽，他刻苦钻研，富有创造性。因而他的工作成绩明显高于他人。

以动觉副感觉道强化 约翰是一个热情认真的人。他和这个部门的关系最密切，并且始终保持事物不断向前发展并给人以惊奇。他与人们的交往很深，人们都想他敢于和最困难的处境作斗争，他的成绩在本公司里无人不知，他在大家的心目中产生了一种完美感。

几乎每个人都会发现，经过强化的说法比原来的讲法具有更强的吸引力。其中一两点或许对你会有特殊的吸引力。使用副感觉道，会有助于听者去造就出你想要他们造就的内心展示，并且能更生动、更清晰、更干脆利落。“看到你所说的”，“听到你所说的”，“感觉到你所说的”是比较容易的。这些差别会给听者带来帮助。因而，一个发现你的话“容易理解的人”，一般说来将会是

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一个可接受他人意见的人。

那么，你怎样才能知道什么时候通过视觉副感觉道方式讲话，什么时候利用听觉副感觉道还是用动觉副感觉道讲话呢？你应该同时一齐利用它们吗？还是每次只用其中的一项呢？

怎样利用这一信息对你有利，现在有多种不同的看法。本书中不必讲述那些具体的问题，我想提供一些非常普遍的想法作为你考虑这个问题的起点。

视觉过程 当人们展示出视觉行为时，他们会展示出融合在视觉过程中的不同种类的特性。“一幅画画进了千言万语”，因而说视觉过程会在很短的时间内处理大量的信息。就像音乐电视的情景一样，一些人会以“闪电般的速度”，从一个主题移向另一个主题，而且，它们可在一瞬间掌握住一个完整的概念。对印象主义绘画来说，细节并不重要。在许多视觉过程中，情况也是如此。细节太拖累，无法处理，因为数量太多，而且还有那么多新见到的东西和想法不断地涌入大脑。视觉过程速度很快，而且在不断变化。通常说来，这些过程会同时处理很多情况。将这些过程用于创造力是最好不过了，因而被认为具有高能量。当计算机统治世界的那一天到来时，快速处理及处理大量资料的能力就会对许多人产生吸引力。相反的一面是，视觉过程不太可能很精确，而且可能不集中。这些过程的力量在于创造力方面及处理大量信息的能力上。

听觉过程 当人们强调听觉行为时，他们是在强调融合在声音中的各种特性。听觉过程一次只处理一种或几种情况，而且根据你对所用词汇的重读程度，一句话可表达许多不同

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

的情况。对于分辨出所需的原始材料，区别出哪些是重要的来说，听觉过程是非常有用的。一个善于讲话的人懂得讲话要有效力，不仅仅在于你的用词，而且还要取决于如何对有些词汇进行强调和用词的技巧。听觉过程被归类为具有适度的能量。相反的一面，听觉过程对那些青睐视觉过程的人来说，可能是线性的、缓慢的。这些过程的力量在于它们能接受、建立关系和辨别出“重要”情况的能力。

动觉过程 当人们表现出动觉行为时，他们就表现出了融合在感情和感觉中的各种特性。动觉行为涵盖了包括感觉和身体感觉在内的行为范围（嗅觉和味觉展示系统作为动觉系统的子集，往往也被包括在内）。动觉过程具有处理极其重要的信息和深入到我们人类“核心”的能力。它们包括对感情的处理，如从令人难以置信的爱和快乐到强烈的绝望等。一般说来，动觉过程缓慢而且稳定。它们“不是用言语表达”而且是在“不被发现的情况下”发挥作用，通常一次只处理一个问题。尽管有些人认为它们能量低，但它们往往是对高能量的情况负责任，例如勃然大怒等。虽然动觉过程具有某些明显的限制条件，但是，许多人对其大部分内容还是持赞许态度的。在一个理智常常受到赞扬而感情往往受到冷遇的世界上，动觉过程的词汇要更少一些，所以描述和解释它们往往更困难。将此过程与较缓慢的处理方法结合在一起，你就会找到一个诀窍，此诀窍一定能使那些青睐视觉处理方法的人感到灰心丧气。动觉过程的前后连续性和缓慢的变化模式使它们非常适合于决定的作出，及在情况可能逆转向极度不稳定时，使人们保持“脚踏实地的”状态。它们的力量在于处理那些对我们来说最重要的情况的能力以及以最深刻的方

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

式相联系的能力。尽管在理智的范围内，这些过程不那么受欢迎，但在性行为范围内则受到高度赞许。

听觉数字过程 尽管我以前没有提到听觉数字展示系统，但它是人类行为的重要组成方面。听觉数字系统表示一种特殊的语言过程。听觉数字过程的特点表现为逻辑和讲话。就如符合法律的协议在潜词上极为精确一样，听觉数字过程也是非常详细和准确的。尽管，细节对听觉数字过程来说至关重要，但是只有那些与所讨论的主题有关的细节才行。展示出细节的顺序也很重要。对于听觉数字过程来说，偏离话题则是非常具有破坏性的。听觉数字过程的特点是精确、逻辑性强、不易改变。对于技巧领域来说，它们是最理想的方法，因而被认为具有适度的能量。相反的一面，对那些对视觉过程情有独钟的人来说，它们可能显得缓慢和有些笨拙；它们缺乏感情，而往往区别不出哪些是“重要的”情况。它们的力量就在于它们准确、彻底、有序地处理细节的能力。听觉数字过程的逻辑性和顺序性为其他过程所不及。

特殊情况

对视觉、听觉、动觉和听觉数字过程的优先描述讲述了人们所使用的几个主要展示系统。另外，某些条件下则诱导人们去使用一些具体的系统，不论他们对其中任何一种的取向如何。其中一些主要的有：

未来 人们常以一种可视的方法来处理未来。人们“看”着未来，但他们却很少去“听”未来或去“感觉”未来。当

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你鼓励他们利用内心展示去对待未来时，总的说来，你就会帮助人们利用视觉性的词汇来考虑未来："当我们去看未来时"，"在我看来"，"这看起来似乎要……"等等。

计划 制作详细的计划一般来讲是一个听觉数字过程。它要求注意到细节和顺序，这一点在其他的展示系统中是很难做到的。无论何时，只要有必要制出一个详细的计划或者制出一个计划的内心展示，你利用听觉数字性潜词都会是最好的（这一点将在下节中讲到）。

逻辑 一般来说逻辑，是一种听觉数字过程。它依赖于秩序和顺序。只要逻辑作为一种标准，听觉数字性潜词就是非常有用的。

作出决定 与普遍的看法相反，能否作出好的决定并不是一个逻辑的过程，它是一个动觉过程。大多数的决定作出者都会描绘出他们所依赖的"内感"。这种"内感"在善于作出决定的人身上表现得很普遍，所以我相信它是普遍存在的。逻辑往往被当作得到那种内感的方法来使用；但是到头来，我们还是依据感情，而不是理智作出决定！不论何时，你要求人们作出决定，你开始要为他们提供信息，并要以吸引他们作出动觉处理来得出结论才行。一种强有力的技巧，就是把积极的动觉内心展示在决定作出后诱导进一种未来局面中去（开始时要以视觉方式进行）。

关于这些主题，我可以谈得更细致一些，可是对于你来说已足够了。利用这个信息的最好方法就是简单地实验一下。如果你觉得挺灵，就坚持干下去。如果不灵，那就另辟蹊径。这儿所谈到的信息会让你干一阵子的了。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感觉描述性词汇

当你把作出词汇选择的展示系统和副感觉道铭记在心时，你将发现在你的词汇中至少要四种“用语”。你要有视觉用语，听觉用语，动觉用语和听觉数字用语。当你知道，在你的语言中有这么多的词汇可用来描述具体的展示系统时，你会感到很惊讶的。

如果你打算让你的听者去执行一个视觉性任务时，如“看看”你的建议是否适合“整个画面”这样具有创造性的任务，你就会在利用视觉词汇中受益。如果你打算要求其去完成一件听觉性的任务，如如何鉴赏你建议的“和谐性”，听觉方面的词汇就很有用处。对于动觉任务，如对作出一个“大胆的决定”来说，动觉性的词汇很有用。就一项听觉数字任务而言，如估价逻辑性，听觉数字词汇则会被派上用场。

有选择地使用感觉描述词汇会帮助人们作出更生动的内心展示，这样就会使你的交际活动有感染力，目的更明确。听者欣赏这种帮助，从而你的交际效果就有了大大的改进。

除了你自己使用感觉描述性词汇外，你也会经常听到他人在使用这些词汇。当你听这些词汇的技巧娴熟了的时候，你就会注意到你的同仁们有时候在交际中使用某些类型的词汇多于其他的类型。例如，你的上司可能倾向于使用比心觉词汇多得多的视觉词汇。这就会为你提供一条线索，使你明白怎样能与他建立最有效的关系，及如何加强你求得共同点的能力。

存在着多层次的、与如何使用感觉描述性的词汇，而使其发挥最大作用的知识，可是，指望看一本书就可以获得足够的技巧去最准确地使用这些词汇是不可能的。根据情况，我建议，在与他人交际中，你可把四种用语都试验使用一下。这就保证你处理

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

到他人所偏爱的任何一种体系而且会使听者有可能更完全地体验你要说的话。

下面是四种主要部分感觉描述性词汇：

视觉词和短语 角度、出现、在我看来、书面形式、明亮、光明、瞥见、中心、清楚、对比、越线、曙光、悲观、充满活力、检验、展示、闪光、集中点、朦胧、预见、捏造、一瞥、迷惑、事后的认识、映照、显示、景象、想象、依据、以……观点、洞察力、至关重要、被麻醉、看、看起来像、露面、注意、观察、偏离中心、眼界、看法、图画、揭示、散落、细看、看见、要注意使……、闪烁、照耀、短见、显示、收缩、视力、大概的、闪耀的、突出、俯瞰、透明的、在前面、眺望、视力、梦幻的、生动、注视。

听觉词和短语 发表、发音清晰的、音调、听得见的、全神贯注地听、狂暴的、号召、头脑清晰的思考者、交际、交谈、聋、讨论、不和谐、泄漏、听觉及听的范围、加大音量(提高调门)、发……的声音、表达自己、和谐、听到、暗含的信息、把住自己的嘴、匆忙、反映、听、响亮、响亮而清晰、产生乐音、讲话的方式、提及、噪音、讲话的威力、声称、增大音量、评说、反响、有韵律的、铃、摇铃、吼叫、尖叫、尖声、沉默、声响、响板、讲话、长声尖叫、说出你的目的、结结巴巴地说出、谈话、闲谈、告诉、音速、语调、被关掉、听不到、听不见的、有声的、声音、在能听见的范围之内。

动觉词和词组 可忍受的、微微移动、建立一种关系、硬结的、粗糙的、冷的、经历、搏斗起来、具体的、覆盖、笨

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

重的、处理、掘起、排去、驱使、感觉、坚硬、流淌、抓住、紧握、牢固的、实质性、对付、坚硬、发热的、沉重负担、抓住不放、热、印象、与……接触、紧张、轻松愉快的、减轻负担、连续猛击而产生、压力、幕后操纵、促成、使不平、粗糙、摩擦、刮落、安置、肤浅、干净利落、替换、柔滑的、猛投、一个耳光、掩饰、多愁善感的人、坚固的、痛的、拨动、强调、支持、拉紧、抛出、触及、厄运至极、不稳定的、使颤动、温暖、被煽动的。

听觉数字词和词组　分析、同性质的、认识的、构想出、考虑、思考、标准、资料、决定、详细描写、细节、确定、区别、识别、经历、实验、调查、知道、学习、逻辑、弄懂……的意思、记住、有方法的、留心的、秩序、有秩序的、察觉、计划、精确的、精确性、过程、方法、问题、合理化、感官、顺序、讲话、研究、谈话、告诉、认为、彻底的、沉思的、理解、表达、字对字。

你以前对我们这里所说的以我们的感官感觉划分事物有这么多的认识吗？语言用来表现我们对现实的体验，而我们对现实的体验，则直接来自我们的感官以及间接地来自我们对感官感受到的东西所作出的解释。因为语言可表达这些体验，所以，我们所说的话要非常紧密地与我们身体的感受过程和我们的思考认知过程连在一起是唯一自然而然的事情。

当你带着目的使用这些感觉描述性词汇时，你就可以引导你的听者产生具体的内心体验。你可以说“你想象一下一个气温高达37.5℃的日子”，你也可以说，“你想象一下一个闷热的日子，你吸进那炎热潮湿的空气时，你就会嗅到一股湿漉漉的味道直冲进

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你的肺里，你觉得浑身发粘，脖子后面全是汗水……"。对大多数人来说，这后一种说法会更完整地勾画出对一个热天的内心展示。在帮助读者产生生动的内心展示方面，小说家都是行家里手。对此，我们很欣赏，因为那样读起来很有意思。同样，在说和写方面你也可以这样做，无论事情的来龙去脉会怎样。

我们生活在一个一般来说人们被大量信息所重压的时代。你打算与许多人竞争，试图创造出生动的、令人感动的、令人激动的、迷人的经历让他人记住。你需要使用你所有的技巧，以便把你的想法带入生活。

使用感觉描述性词汇的准则

1. 在你真正使某些东西突出来时，你可使用它们。
2. 要避免把人分为"类"。每个人都完全能使用展示系统。
3. 如果你意识到了你的听者在谈话中主要会使用的或者是偏爱的展示系统，你就要多使用适合该系统的词汇，即动觉用以做出决定，而视觉用以诱导。
4. 要记住，当你对众多的人讲话时，最好要使用各种展示系统的词汇，而不要只使用你所喜爱的词汇！
5. 对任何一位特定的听者来说，使用各种展示系统的词汇往往是最有效的方法，它可以为听者提供一种对你的交际内容更为全面的"感觉"体验。此外，许多短语很容易被听者"翻译"到使用起来更为自如的系统之中去，所以你可自由地使用所有的系统。

意识到感觉描述性词汇的存在，并记住它们会强化本书中所讲到的许多其他言语技巧。通过你与他人的交谈，甚至通过坚持

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对此书的阅读，你就会开始更多地注意到这些词的使用。我并不是说它们多得了不得，使你目不暇接，我是说，你会看到一些引起你注意的闪光点。当你掌握了这些词汇时，你就会理解此书的前后有多么和谐。最后，你就会非常自然地注意使用它们了。

对言语技巧的概述

至此，你可能已经注意到具体的技巧都是相互混合在一起的。重组技巧看起来很像在处理一种异议，未来诱导技巧中混合着感觉描述性词汇，名词化过程与内心展示技巧紧密相关等等。在本书的前部分里，我较细致地将每种具体技巧划分开来，希望把每一种都与另一种隔离开来，以便使你能够看到各自的形式。可是，随着讲解的深入，你已获得了许多方法，你现在就可以将它们混合到一起使用了，这样你就会感到更自如，最有效。所有言语技巧的共同、潜在的基础应该是旨在创造各种感觉体验（内心展示）及感情体验，这些东西会强化双赢、相互理解及建立和睦关系的氛围，还会为要采取的行动作好适当的能力准备。到此，我们所论述到的每一种言语技巧都会把听者的内心展示引向这些目的。

随着你习惯了使用这些技巧，最终就会获得一种下意识的能力。达到这一点后，你就再也不必有意识地去注意你所使用的具体技巧了，你就会自然而然地运用这些有效的方法进行讲话了。在达到这个水平之前，就像利用这些技巧一样，在不同程度上，你得有意识地去理解才行。当然了，你对这些技巧使用得越多，你获得下意识的能力就越快。

当你发生转变时，你就会不仅要看看你的目标的内容，还要看看达到目标的程序是怎么回事。你会希望，把听者从此过程开

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

始时所处的位置“移动到”该过程结束时所应该处的位置。就像转变内心展示的情况一样，有时候这条道路并不是笔直的。

有时，你会希望听者的内心展示应该是生动的、让人感兴趣的。这些要求会促使你去使用诸如感觉描述词汇和“不”策略之类的技巧。有时，你虽然更希望使内心展示保持在相对平常的水平之上，但是你会希望创造出许多的内心展示。这就会促使你使用先决条件和非名词手段。这些手段应用广泛、但词汇极少。有时，你会与听者交换其已为其他人准备好的内心展示，这种展示会更适合眼下的情况。这就会促使你使用重组和反驳异议的技巧。

该使用哪些技巧的问题，应该更是一个你希望如何引导听者内心展示的问题。交际是一个鼓励你的听者做出改变的过程。作为一个善于交际的人，你的工作就是帮助指导他们沿着一条正确、吸引人的道路走下去。了解了这个过程，你就会对其结果感到惊喜！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十一章

NLP的特殊奇妙之处——个人状态控制

第十章把我们的注意力引向了如何利用NLP的某些特点以便对思考过程和他人的感情状态产生影响。本章则要集中讲述如何影响你自己的思考过程和感情状态。我们要看一看NLP的某些特性怎样从内心的角度被用来改善你的个人情况和获得更多的幸福。

你生活的质量高低与你的感情状态紧紧相关。你知道有多少觉得花了时间和金钱得到了物质就会幸福的人吗？虽然这种幸福是重要的，但那是物质的拥有。偶尔你会听到“拥有一切”的人自杀或者吸毒成瘾的事。这是些不能进入积极感情状态的人。你听说过为了得到幸福而“放弃一切”的人吗？或者是为了爱情？或者是为了自己相安无事？这些人懂得感情状态的价值。

理解你的感情状态是否处于你的控制之内是很重要的。虽然就像你可以影响别人的处境一样，别人也可以影响你的处境，但是其他任何人都不可能通过遥控来决定你的感情。可是你却可以遥控，这只是一个知道如何使用它的问题。

让我们来看一看生气这种重要的感情状态往往被认为是消极的。你生气时是怎么想的？是有人使你生气的吗？是形势迫使你生气的吗？它是天生的吗？这些都是很有意思的问题。

在我为你作出解答之前，还是让我们暂时先谈点其他方面的事。我们知道是有些人让我们生气。你或许马上就可以想到几个

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

让你生气的人。如果他们真的擅长此道的话，他甚至不必和你说话，或者做任何事情，你就会继续生气。

我们知道是特定的情况使我们生气的。也许是世界上的不公平使你生气。或者是因他人的不礼貌行为引起气愤，也许卑劣、粗俗的行为使你气愤。

我们知道特定的外部条件会使我们生气。有时候你可能刚一进屋就感到气氛非常紧张，好像点火就能着。你几乎立刻就变得紧张且充满敌意。

有时候外部世界与它并没有任何关系。比如你用锤子砸了自己的手指，你可能要叫并表示出气愤的情绪来。如果你要把网球打得凶猛，你可能会让自己生点气以助自己一臂之力。你可能坐在屋里，一想到生活中的某些事情就气不打一处来——这一切都是你自己所为。

我们都对生气的情感有所了解，但是我们真的知道我们是怎样生起气来的吗？或者说生气是怎么回事？作为人，如果有人要我们去读一读《如何做人手册》，有什么不好吗？如果你正好遇到的话，请给我寄一本来。

这么说来，你是怎么生起气来的呢？多数人生气是因为他们靠近了“定位”，许多都是由我们所产生的内心展示引发的。“定位”是NLP的一个术语，表示对特定刺激因素作出的机械情感反应。还记得巴甫洛夫和他的铃吗？每当他摇铃的时候，狗便开始分泌唾液。刺激因素（铃）引起反应（分泌唾液）。巴甫洛夫因此实验而闻名于世。在NLP中，每当一种刺激因素——反应关系建立起后，这种刺激因素就被称之为“定位”。

NLP教授我们如何利用这种有趣的刺激——反应关系来做些有用的事情，尤其是促使在我们和他人的心中形成特定的情感。甚

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

至在NLP之外，人们会自然而然地利用“定位”去创造他们所置身的精神状态。

将“定位”应用到自身上，并把对我们自身的控制和面部表情结合在一起，我们就会变得容易创建我们寄以生存的感情状态。

让我们再来看一看我们称之为“生气”的情况（我们总是设法对此情况予以“控制”）。有些人让我们生气，对吧？是的，他们让我们生气。他们成为一种“定位”，一种刺激因素。他们总是让我们生气，以至于一看到他们的脸，或一听到他们的声音我们就生气。这是一种自身诱导性的、错误的“定位”。

特定的环境使我们生气，对吧？当然了，它们会使我们生气。

其中的部分原因与我们的神经系统紧紧相关，这被称之为“或战或逃”反应。可是我们会制造气愤。我们是怎样生起气来的呢？从根本上讲，我们调整了身体的某些部位并且造成了针对气愤的内心展示，然后我们就使自己进入了一种生气的状态。虽然不是周围环境使我们生气，但是我们大脑里所再现的情况，我们对自己所说的情况，我们为自己所再创的感觉以及身体的有关部位一起，使我们具有了生气这种感情状态。

特定的外部环境使我们生气。这些特定的环境肯定能使我们生气。一屋子充满敌意的人，你一走进去就会感到生气。但我们怎么会那样呢？从根本上讲我们进入了一种与生气的人感情相一致的状态。我们不自觉地采纳了他们的身体反应、面部表情、说话方式，于是我们便生气了。

问题的要点是我们自己造成的生气而不是外部的世界。发生在外部世界的情况可能是造成适合我们生气的环境的原因，但是，我们自己干出了使我们生气的事情。因为是我们把自己投到了生气的状态之中去的，所以我们完全可以不这么干！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

在下面几节里，我们要看一看在你的生活中怎样进行感情选择的方法不是怎样控制气愤的方法。相反，而是要看看作出不同感情反应的方法。我们要看看怎样看待生气这种感情或者悲伤、自疚（还记得我说过我们应该抛弃这种感情吗？）畏惧、焦急、绝望及其他的感情状态。

我们要学会一些方法去减少不快乐、无益的感情。我们也要学会一些方法，提高从正确利用感情来获得好处的能力。我们要学会已写在《如何做人手册》之中的、那些令人难以捉摸的东西。

感 情 选 择

在前面有关"定位"的一节中，我只要教给你一种技巧，它可帮助你很好地控制你的整个感情生活。这种方法可帮助你排除掉被你自己感情控制的感觉，从而你就会具有一种感情上真正获得自由的感觉。在你的生活中，在多数情况下你就能选择你所要体验的感情。

你一旦获得了感情上的自由，你就会发现你具有了以前从未有过的选择余地。例如，你会有情绪低落的时候，如悲伤。你的外部意识可能会提醒你去意识到这个事实，因而你就会在感到悲伤和一种更积极的感觉如快乐之间作出选择。可是，你总是希望快乐吗？

我只相信几百万年的进化不可能都是错的，因而我们所说的"消极"感情并不总是我们所造出的坏孩子。事实上，这些东西起到了非常重要的作用，是完全值得我们予以重视的。问题并不在于消极感情而在于缺少感情上的选择空间。如果人们感到他们在感情上没有选择的余地，那么看起来消极感情好像往往要占上风，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

人们把消极的感情当作抵押品，以对付那些难熬的时光。当你有了感情上的选择空间时，你就能对这些感情产生新的想法并可能逐渐赋予它们价值。

现在让我们来看一看某些常见的消极感情，考虑一下它们可能为哪些积极的目的服务：

生气 一种高能量的感情，可以被用来帮助我们作出反应并采取行动，可使我们能够克服那些本不可逾越的障碍和困难。它经常与我们不喜欢的情况相连在一起，它为我们提供能量使我们采取行动对这些障碍和困难作出反应。

悲伤 一种低能量的感情，能促成深沉的反应。如果我们要对付和处理困难的感情处境的话，它有时是必要的，如心爱的人去世等。

恐惧 一种高能量的感情。恐惧可提高敏感性并能使意识性增强，这对我们提高对潜在问题的警觉性很有用处；它可使我们获得本不能得到的信息，它使我们具有迅速作出反应和在必要情况下逃避的能量。

自疚 这是一种与估价何为对何为错相连在一起的感情。如果我们没有其他的方式评估与价值有关的行为的话，自疚可限制我们的行动选择范围。一旦我们有了本书所提供的信息，我们就应该能用更富有建设性的评估方法来取代自疚。

损害 与悲伤相似，是一种低能量的感情，它促使人们对所期望的东西重新进行评价及对实现期望所采取的方法进行重新调整。

失望 发生在所期望的目标已确定但又没实现的时候，是一种低能量的感情，促使对期望作出重新评估及对实现期望目标所采取的方法作出重新调整。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

忧虑 一种高能量的感情，它把注意力集中在一个就要发生但后果令我们担心的事件上。忧虑使我们处于高意识敏感状态并可能变成兴奋，为我们提供为该事件做好准备的能量。

虽然不少人会告诉你应该设法避开消极的感情，但是我相信所有的感情都是为一个目的服务的。人是感情第一，理性第二，因而我相信在人们的思想中也是如此。如果你能防止消极的感情搞得你失去控制的话，你就会富有建设性地、自如地利用消极感情。

当我感到一种消极感情时，我的外在意识（这一点我们将在下一节中予以讨论）通常就会提醒我。我所做的第一步就是以我生活的经历对这种消极感情做出估计。例如，如果我感到悲伤的话，我就会问自己我是否需要利用一些时间来作出深刻的反应。如果答案是肯定的，而且眼下的情况又确实是那样的话，我就会让自己去感到悲伤，这是我的选择。

在此期间，我的外在意识会定期地使我对悲伤予以注意，因而我会对我的想法所维持时间的长短是否合适作出估计。如果已达到了合适程序，我就会选择一种新的感情状态。对我来说，时间量的大小就是我获得信息并决定对其怎样作出反应所需要的时间。我们所说的消极感情，多数都是我们把注意力转移到了我们生活中那些不顺心的事情上。通过把我们的注意力引向那些不顺心的事并使我们处于一种感情状态，通过这种感情状态我们能对所处的局面作出评价，这些消极感情状态就可以帮助我们搞清楚事物并找到解决困难的办法。如果在我作出反应的过程中，外部世界发生了变化的话，我就会完全自由地调整我的感情状态以对新情况作出反应。如果我不愿意的话，在一次聚会期间我就不必生气！我有自己的选择。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

我已发现这种感情选择模式灵验得很。因为我已学会并应用本书所讲到的技巧，所以对我的感情我就有了一种意识力，从而在任何特定的时间我都能对它作出切合实际的选择。

实在是太有意思了，多数时候，我发现我的感情都与我生活中所经历的情况相适应。我曾经打破过让消极感情延续下去的习惯方式（并学会了怎样使我的生活按照我的主观愿望向前走的方法），我发现消极感情往往是有道理的而且是有用的。

我的身体知道怎样使我在感情上保持健康。我已学会相信自己的感情智慧，因为它会作出明智的决定。一旦你的痛苦感没有了，你就会看到消极感情可以为有用的目的服务，并因能不断地帮助你解决困难而应受到尊重。就像我以前所说的那样，数百万年的评价不可能都是错的!

联系与分离

在我开始讲述下面的问题之前，我要你利用一点时间考虑一下你现在的感觉如何。就现在，注意一下你的感情状态。

现在让我问你一个问题。你自我感觉怎样？你为你已转变成的人而感到自豪吗？对你所做的事感到印象深刻吗？不管答案怎样，这些都不是我要你作出回答的最重要的问题。

你的自我感觉怎样？你对感觉不太好而感到自疚吗？你对自己太苛刻了吗？觉得自己应该轻松轻松吗？不论答案如何，这些也不是我要你回答的最重要的问题。

如果你是这本书的作者，你会知道在怎样看待自我感觉这个问题上应该得到什么样的忠告吗？作为一个作者，作为一个人，你会知道对你自我感觉的不同需要怎样作出反应吗？在这种情况下，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

对这本书的读者你知道可能提供什么样的忠告或说些什么话吗？你这么做也好，不这么做也罢，这些仍不是我让你回答的最重要的问题。

最重要的问题是一个观点问题。你意识到了你具有从一种感觉移向另外一种感觉的能力吗？你或许至少已经历了四种不同的看法。它们是：

看法1： 你现在的感觉。
看法2： 对你自己的感觉。
看法3： 对你自我感觉的感觉。
看法4： 如果你是这本书的作者，你对考虑到自我感觉的感觉。

人类具有转变感受的能力。我们可以通过感官来感受这个世界。我们还可以不用我们的感官，而利用不那么直接的方式来感受这个世界。我们可以用大脑去考虑生活而不是在生活中思考。我们可以考虑我们是怎样考虑生活的，而且我们可以考虑我们是怎么那样想的。我们反复多次改变我们看问题的角度。

可是，我们甚至可以做得更多。我们可以考虑到如果我们是一个与自身性别相反的人会怎样。或者如果我们是上帝，主宰着我们自己会怎样。或者我们再度返回童年会怎样。或者如果我们成为一种野生动物会怎样。或者如果我们一直在做着梦，我们实际上是其他某个地方的某个人会怎样。我们可以想象出无数的情景，而且我们可以幻想出永远不存在的世界或实际存在而无人知晓的世界。

这是人性中一个很奇妙的方面，它使得我们能与他人发生关

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

系，就像我们能理解他们一样。它使我们想到我们的行为，并能使我们确定可能会出现的后果。它使我们去做出计划，并为我们提供我们所期盼的东西，如果没有这个能力的话，我们就不能去问"我们的生活目的是什么？"这个问题，更不用说得到答案了。这种转变感受的能力是我们调整我们感情状态的一种方式。

一些精神上的清规戒律指的是一种外部意识，当事物发生时对所发生情况的一种意识。当你采取行动时，这种意识使你去监视你的所作所为。如果你的行为正好讲不出道理的话，这种意识就会根据道理看出你的行为是没有道理的。

如果你尚未利用它的话，你可以很快地将这种意识能力培养起来。如果你想在生活中控制住自己的感情，有了这个本事可是非常有用的。就基本形式而言，这种意识只不过是别人就你所做的、所见到的、所听到的、所感觉到的、所想到的、所表明的观点而已。它是一种"分离"开来的看法。

在NLP中，"联系"与"分离"两个词被广泛地用来划分人们所创造出的不同观点。"联系"用来描述对你的感觉体验予以完全注意的过程（或者甚至是对另外一种观点的感觉体验）。它与一些说法，如"生活要现实"、"生活要实惠"、"全身心投入"有关。我们利用这些说法来描述一种完全被"联系"到一起的感情状态的特点。当我们真正被"联系"到一起时，我们并没有一种被"联系"到一起的外部意识，对我们的感觉、行为或思想也没有一种外部意识。当你们完全被"联系"到一起并出自于气愤、恐惧、嫉妒、爱、骄傲或其他强烈感情的时候，才能体验到纯粹的感情状态，被"联系"到一起的感情状态是没有逻辑性的，也与所想出的行为无关。

"分离"被用来描述对你自己具有外部意识的过程（或任何其

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

他的观点)。当你考虑到“你自己”、“停下来看看”、“退一步想想”、“把你自己从某事中解脱出来”、“把你自己从某种处境中脱离出去”时，你就是在经历着一种被“分离”的过程。当你真正被“分离”的时候，你就会对你的感觉、思想或行为产生一种外部意识。被“分离”的感情状态可以是有逻辑的、有计划的、有秩序的、讲究方法的。它们可以是有理性的状态，并能导致对你“有意义的”行动和行为。

可是，有一个较明显的区别。那就是我们总是用我们看问题的观点把我们“联系”起来，甚至当我们被联系起来进入一种“分离”状态时也是如此。

“联系”状态代表了我们各种最紧张的经历。失恋可以说是一种紧张的正面经历。对爱的考虑就不会有这么紧张。大怒可以说是爆炸性的。但是对大怒的理解可以用与对方调位思考的方法平静地进行。为得到完整的体验，我们可走“联系”之路。人们往往是追求现实的生活，总希望能最大限度地享受生活。这种“联系”可以令人振奋。可是，当我们处于一种“联系”状态时，我们就不能计划或准备去做什么事情。处于“联系”状态时，人们往往是不充分估计条件就采取行动。

“分离”状态代表了我们大多数的理性经历。计划、理解、琢磨、考虑、分析和准备通常说来是处于分离状态。这些是我们较保守的状态，可以防止我们“失去控制”。我们可能会失去控制这种想法就代表了一个“分离”的过程。它以一件事控制着你的“自我联系”可能要采取的行动。分离状态使我们去理解了一种概念，那就是：我们的行动会产生结果，而且会帮助我们减少可能导致不利后果的感情反应。分离状态虽然会为避免采取行动的人作出解释，但是，更能使他们积攒资料和信息，这样一来他们就可以

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

充分“理解”所面对的情况。

也可通过想象来接近“联系”。如果我们去看个电影，一般说来我们会对影片中的一个或几个人物有个看法。我们会觉得就好像我们真的置身于影片之中一样。导演们创造的吸引人的情景会使你的感情深深地陷入到影片的故事之中。当你被影片所“吸住”时，那就是一个“联系”的过程，即使在你的生活中并没有发生影片中所描写的事情。你仍然是对你所处的地方、你的所作所为、你的感觉失去了意识。与坐在座位上你后背的感觉相比，你与影片所表现的感情更一致！

在任何特定的时候，“联系”总会导致更紧张、更“充分”的经历。它使你“一下子就被捉住”、“身临其境”。处于“联系”状态时，时间和计划的概念就不存在了，而且处于这种状态的人看起来不可靠。一个处于这种状态的人约好6点和你见面，可能7点才能来，他可能把见面的时间扔到九霄云外去了，或许因事太多而来不了也不来电话。当人们处于这种状态时，他们一般说来会拒绝作出什么决定，因为决定会限制他们届时去做他愿意做的事情。这种状态是一种对行为的体验。当你处于这种状态时，很容易陷入感情的漩涡之中，从而不能保持感情上的选择和对外部世界的看法。这样一来就会有嫉妒或者恐惧感，如对待爱和自由那样，你可能不会完全意识到行动的后果。与理智相比，这种状态往往更注重感情。

在任何时候，“分离”总是要导致更客观的感受。它使你用全面的观点看问题、来估计情况。在这种状态下，人们会意识到时间的概念，因而就能作出计划。处于这种状态的人看来可靠。一个人订于6点和你见面，最晚6:05他就会到，而且会充分意识到他晚来了5分钟。处于这种状态的人愿意作出决定，主要是以一种

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

理智的方式作出决定。处于这种状态的人考虑问题认真、富有理智。当你处于这种状态时，就很容易和感情脱钩并能利用多种方法去解决难题。你对行动的结果会有一个清醒的认识，这种认识主要是来自理智。与感情色彩相比，“分离”状态常更倾向于理智，因而思考会多于行动。

具有了按照意愿让你自己“联系”和“分离”的能力，你就可以在生活中控制你自己的感情。当你处于“分离”状态时，你就会降低感情上的紧张感。请你考虑一下在电视里常出现的心理学家和他们当事者所说的话：

心理学家： 你今天感觉怎样？

当事者： 我非常生气，让人难以置信地生气！

心理学家： 对于你的生气你有何感觉？（将当事者领入了一种分离状态）

当事者： 对此我感到失望。（一种能量很低的感情状态，因而气愤的感情一下子就被转换了）

关于“分离”人们已知道很长时间了，只是没有明确地教授给我们。你怎样控制气愤？许多人会说你就“跑出那种状态”或者“从那种状态撤回”或者“做点能达到这种效果的事”即可。他们所说的就是你应该从你的感觉中分离出来。

人们可以用更明确的方法来讲授“分离”是怎么回事，而不用这样转弯抹角。当处于“联系”状态时，你就会完全与你所得到的感觉相一致。你利用你自己的眼睛来看世界，利用你自己的耳朵来听世界。你讲话时会使用主动的措词（“我感到痛心”），而不使用间接的被动措词（有些痛苦被感觉到是可以理解的）。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

当你处于“分离”状态时，你就会有一种不同的看法。由于你就在其中，所以你能看清形势。从另一个高度，你可能会非常生动地想象出具体的情景。你可以想象一下从头顶上方看看你自己的情景。从这个高度看你自己会是个什么样子？你看到了你的头顶了吗？站在那儿的人在想什么？现在再回到你自身来，并继续往下读。当你从上空看你自己的时候，你有看到此页书上所写的文字的意识吗？可能没有。

“分离”与从思想上把你自己转移开有关。这一点通过想象可以绝妙地表现出来。从上空向下看，你自己是一种想象的过程。你可利用任何想法来想象你自己。你可从上往下看（往往表示处于一种知识比别人多、道德权威的位置上）；你可从不同的角度来看，如从房间的一角（往往表示具有同等的权威性，但具有“统揽全局”的能力）。从“分离”的角度看，你的想象则是不真实的（实际上，你不会呆在天花板上），所以你也可调整你的副感觉道。你可利用走得更远（增加距离）、降低画面尺寸（降低它的重要性）、减弱亮度或者使其成为黑白式等手段来进一步减少感情的投入量。现在就让我们来玩一会这个游戏：

1. 回想一下你与某人进行的一场紧张的争论，在这场争论中你感到非常生气。
2. 考虑一下你刚在进行的争论，用你自己的眼睛看看对方的脸，对方正在讲话。用你自己的耳朵听一听对方所说的话，注意听那个人是怎样讲这些话的。准确地再感觉一下你当时的感觉。用几分钟的时间再进入一下那种体验之中去。
3. 现在停一下，注意一下你的感觉。你又觉得生气了吗？
4. 把这种体验再想象一下，但是要从10英尺以外来看你自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

己。从这个距离来注视事情的进展情况、来听一听声音。

5. 这对你有何影响？你现在觉得被控制感和意识感更强了吗？
6. 现在想象一下这种相同的体验，但这次要以非常远的距离、非常小的画面来想象它。把它看成是黑白的，但它边缘模糊，所以它几乎光线暗淡。把音量降低，这样一来，你几乎听不到在说什么。把这幅图画放到你的下方，这样你就从上方往下看。
7. 这对你有何影响？你完全从这个过程解脱出来了吗？
8. 现在再回到全色、响亮、明亮、全尺寸的事物原貌，通过你自己的眼睛再看一看、耳朵再听一听该事物。你注意到其中有一个变化了吗？
9. 再"分离"一次。把那幅图画再次远远地置于你的下方，然后让它消失在远处，这样它就彻底看不见了。

多数人以每种想法去想象他们自己时，都会感到明显的不同。这就是简单的意识联系和分离过程。生活中的任何时候、任何事你都可以这么做。

"分离"是一种人类用以减轻和评估感情的自然过程。而另一方面，"联系"则正好相反。看看另外一个例子:

1. 回想一下你被某人性吸引的全部体验。
2. 从3米以外来看这个经历，并且看一看你们二人是怎样相互影响的。注意一下，站在这个位置上对此事你的感觉如何。
3. 现在回到你本身，再通过你自己的眼睛来看一看那个人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

通过你的耳朵来听一听声音，就像你身临其境一样感觉一下你经历此事时的感觉。

4. 现在走近那个人。走近到能感觉到此人喘气时呼出的热气、闻到他身体散发出的气味，感觉到此人身体与你的身体的温度和汗水。听一听对方呼吸的声音，感受到你可以感到他的心跳，而且跳得越来越快。
5. 从非常、非常近的距离看此人。你可能会注意到其嘴唇上的口水、嘴里的唾液，你也许注意到其微微的颤抖、深深的喘气声。仔细地看看他的眼睛，先看一个，然后看第二个。当你继续感到对方的呼吸感染到你全身时，你注意到只有这么近才能看到细节。
6. 你现在感觉怎样？
7. 现在你退出这种境地，再从10英尺之外来看这件事。现在感到不一样了吗？

“联系”和“分离”的过程就这么容易。你可以“联系”或“分离”想象出的情况，你也可“联系”或“分离”任何时候所发生的情况。如果你要求你的感情更强烈、更投入些，那么你就可以“联系”得更充分些，并且可强化有关的副感觉道，这样你就可以加深你的体验了。如果你想淡化你的感情，使其更不集中，那么你就可更充分地进行“分离”并调整相关的副感觉道，这样一来你就会产生你所喜欢的感受了。这个过程往往是以视觉开始，但是可由全部的感官来完成。下面的副感觉道看来几乎具有普遍的效果。

调整“联系”／“分离”程度的重要副感觉道

- 视觉：距离、亮度、相对黑白而言的色彩、影像尺寸、位

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

置（有利地点）

- 听觉：距离、声音、音质、位置（有利地点）
- 动觉：温度、湿度、强度、身体中的部位
- 嗅觉：强度、出处
- 味觉：强度
- 听觉程度（自身对声音的理解）：速度、声音、位置、音高、主动或被动的措词

在你处理这种情况的过程中，通过改变上述的性质，按照你的意愿，这一点很容易做到，你就非常可能改变在此过程中的感情投入。这可是获得感情自由的一个非常重要的方式。

获得感情自由的另一个非常重要的方式，则涉及到你能否在“联系”或“分离”的程度上作出你的选择。这包括具有一种分离的、外部的意识能力。这种外部意识具有一种有价值的监视功能，用来不断地判断出事物是否在按照你的意愿向前发展。当事物进展顺利，这种意识就简单地起一个被动的观测作用。它甚至可以起到有用的向导作用，让你知道现在全心投入一点问题也没有，让你更多地享受此过程。

当事情不一定向完美方向发展，或者需要更多的评估时，这种意识就会使你对情况引起注意。它会告诉你迅速“分离”，以有助于对形势的估计。

这种意识会让你知道事情在什么时候会开始出现差错，并会帮助你调整你的行动以免你把错误搞得太大。它会激发你去使用本书中所讲的技巧，而且会在你吃了大亏和想不通之前就激发你。它会为你提供机会，使你以一种不同的观点来评价所发生的情况，并根据多数人的意见进行调整。这种看法会使你认识到你什么时

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

候是处于和睦关系之中而什么时候不是，你的交际在取得进展还是在受阻，产生建设性的相互影响还是受到言语侮辱，也使你认识到你是否陷入了本书所要讲的任何其他处境之中。有了这个意识，你就会对所发生的情况和针对情况你可能采取的行动有更全面的理解。

这种描述对你来说听起来挺熟悉，这可是个好机会，因为几乎每个人都有过这些经历。“联系”和“分离”看来是人类普通的经历就像这类外部监视功能所体现的那样。有时候，这种监视功能被拟人化，成了家长或者一个权威人物，但是其过程是一样的。意识到一种外部意识是自然现象，你就可以保持住你自己发挥监视作用的合法地位，而且通过有意识的实践，你可以发展一种你自己拥有它的习惯性方式。在NLP中，这种外部意识常常被称为和拟人化为中介位置，意指一种站在“局外”的观点立场。

既然你已有了以一种有意识的方式来阅读、理解“联系”和“分离”的机会，你就能对你的所作所为开始有一个清醒的认识，你实践得越多，它就越自如。我建议你从把“联系”和“分离”一天实践几次开始。先实践你对一种情况强化感情，然后再减弱这种感情。做与你的外部意识发生联系和从它的远景处看问题的实践练习。在生活中的常规性事物上坚持这么做，用不了多久它就会成为你健康感情中一个和谐的组成部分。在以下的几节中将讲述一些方法技巧，这些方法技巧除了能为你带来注定的好处外，还会为你提供从不同的角度实践“联系”、“分离”和意识的机会。

视觉快速移动方式

按常规来说，你所经历的感情状态都是在你的控制范围之内。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你具有按照你的意愿通过任何方式和在任何时间去感觉事物的能力。你的行为不折不挠地与你的感情状态紧紧相连。有些人似乎比别人更有自我约束力和自我控制力。可是，自我约束并不是理智的、有逻辑的过程，但有许多人则认为是。更准确地说，它是一种与一种强烈的内部感情相一致的行为过程。多数人认识到，根据我们的感觉，存在着一种强烈的要采取行动的倾向。人是感情第一、理性第二。

在上一节中，我们讲了怎样调整感觉的方法。与一种情况相联系，你可以感到更强烈的感情，而利用“分离”，你就可以降低你的感情反应。此外，我们还看了几个如何着手引导出我们所选择的感情的例子。例如，当我们做记起某个对你有性吸引力的人的练习时，你就可能产生一定程度的性兴奋感。我们要是选择了另一种感情的话，也可引起一定程度的紧张感。

如果你不断地对使你产生感受的情况予以注意的话，你就会发现，你生活中所表现出的行为，在很大程度上取决于你为自己所建立的内心展示。内心展示创建了感情状态，感情状态便产生了行为。当人们设法改变他们的行为时，他们往往不能轻而易举地做到。他们只想改变他们的行为，并没有意识到，行为是由别的东西引起的，这种东西必须改变才行。如果你在炉子上烧壶水，只要往里面加冰水就可以冷却。但是，如果你不闭火的话，水很快就会再次被加热。

我们要探讨的另一个过程就是NLP的快速滑动方式。这主要是一个形象化的过程，而且那些对自己的想象能力有清醒认识的人会做得最好。这个过程主要是用来直接改变行为，尤其是习惯性行为。许多习惯开始时是一些下意识行为。如果你有说话前把手放到嘴上的习惯的话，你就会发现，在你意识到这一点前已把

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

手放到嘴上了。同样的道理，如果你有一到家就指责爱人的习惯，你就可能在事先没有任何计划的情况下这么干。看来事情就该如此似的。

可是，事情并不是自行发生的。你或许有一个使其发生的内在过程。甚至连试都不用试，你怎么就能把事情办得如此天衣无缝？这种事一般说来都是由一个“契机”引发，这种契机往往以一种内心展示的形式出现。我们正是愿意与这个契机情投意合并按其行事，此契机是一个内心展示，使你知道该是采取相应行为的时候了。

其过程如下：

视觉快速移动方式

1. 想一想经常在生活中出现的一种习惯或行为，一种你想改变的习惯或行为。
2. 找出改变这种行为的契机。问一问自己你怎么知道在什么时候会表现出这种行为。你的线索或提醒物是什么？在你记住表现此行为之前，会发生什么情况？
3. 闭上眼睛，形成一个表示此契机（最好如此）或此行为的内心想象。这是图O（代表“旧”）一旦形成了这幅图画，就暂时先把它放到一边。
4. 闭上眼睛，创造出代表新的、所要具有的行为的内在想象。这是图N（代表“新”)。
5. 调整图N的副感觉道，使其显现到最大程度。调整亮度、尺寸、位置、距离及其他情况，使此图看起来令人激动、充满激情。当你做得恰到好处时，你就会觉得在做的同时更加充满精力。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

6. 你在对待图N时，要从此图分离开来，从图外的角度来看问题。
7. 由于脑海中存在着图O和图N，你就可以开始快速滑动了，在你把此过程应用到你自身之前，一定要从头至尾看一看下面的说明。
8. 脑海里显现出图O，并要与此图连成一体，就好像完全置身于此图中。
9. 在你视野的左下角，加上很小的、暗淡的图N，把它看成一张微型胶片。
10. 瞬间以后，同时将图O缩小，并使其远远地退去，马上使图N扩展，占满你的视野范围。你边这么做边发出"嘶……"的声音（这样做会更有意思）。此事要瞬间做完，速度很重要！这么做时，如果你的头不是摇晃的，你的速度就不够快！
11. 睁开眼睛，把你的注意力从刚才的经历上移到别的事情上。在NLP中，这叫"状态破裂"，这是这个过程的一个重要组成部分。如有必要的话，起立并改变身体状态。
12. 把8－11的步骤至少再重复5次，你会注意到几次以后，这种重复就会自行发生了。

我开始做的时候，我正在参加NLP的一个培训课程。我选择处理一种在漂亮女人面前就紧张的习惯性问题。这种紧张感使我养成了避免与漂亮女人说话的习惯。我做了这种练习后，在这方面的活动中产生了"破裂"。住在旅馆时，我离开了上课的房间，穿过门廊，在那儿我看见一个非常美丽、高雅的女士正站在前台边。还没等我多想，我发现我就和她谈起来了，这真叫我太高兴

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

了。令我吃惊的是，我甚至连想都没想就把这件事做了。我感到了她对我的吸引力。

这个过程是通向对你的感情状态进行内在控制的很有意思的一步。如果你遇到了有关如何控制生气的问题，你可能想要看一看使你生气的情况。把这个过程应用到每种情况上，并看一看，在你的生活中会产生什么样的后果。对于其他消极的感情情况也是如此，如嫉妒、贪婪、恐惧、沮丧、悲伤、憎恨、乏味、无能为力、消极、悲观等等。你可首先在那些你认为会给你带来帮助、你本应做而没及时做的事情上试一试此方法。现在就去做吧。

表　现

我们的讨论把我们引到了“表现”这个主题上。“表现”是个过程，通过它，不用有意地去追求，你就会在生活中得到成果。它是下意识行为的结果。获得这些成果的方法往往不在有意的考虑之中。我常有刚好想到什么事，什么事就很快发生了的经历。

几年前，我决定要搬到位于我喜欢的海边的一幢房子里去。此外，有关房子我还有一些具体的条件，当时我住在夏威夷的奥阿胡岛。在这个海滨上只有20幢房子。奥阿胡岛上约有1百万居民，多数人都希望、祈求能找到我所要的那种房子。那20来幢房子，我敢说只有几幢，或许只有一幢能满足我的要求。

在我就要搬出旧房子的前两天，我尚没去找个新地方住。我知道好机会会主动“找上门来”，我相信这个过程。我在家里弄了个现场旧货出售，想卖掉一些旧东西。有个路经此地的人停下来和我的女友聊了起来，他正好知道有幢房子能达到我的要求。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

如果这类事在我的生活中不是常发生的话，我就会说那只是偶然现象。可是，它们是常常发生，所以我确信这是由于我能有意识地利用“表现”力量的原因。

“表现”看来主要与几件事有关:

1. 有明显的结果。
2. 一心想得到此结果。
3. 相信你会得到此结果。
4. 指令你的下意识心理，去为你得到它。

在本书的不同部分，我们已详细地讲述了前三条。可是，我们还没讨论第4条。为此，我们有必要简单讲一讲时间线的问题。

在NLP中，我们相信我们对时间的展示，就和其他的情况一样，都是通过副感觉道进行的。主要涉及到的副感觉道对距离和空间的感觉，如：进到“遥远”的未来、“以后的路”、“我们的正前方”、“在我们的正上方”等等。这些说法可能不只用来表达比喻的想法，而且看起来与表达实际距离的副感觉道和我们内心展示的方位有更紧密的关系。

如果你让大多数人指出他们未来的发展方向，他们会理解这种要求并会指出那个方向（往往指向他们的前方或右侧）。如果你让他们指出他们过去的方向，他们也能指出（经常指向他们的后方或左侧）。当把这两个方向合二为一时，便形成一条暗含的线，这条线便是时间线。

如果你把你个人的时间线表现为一系列沿着一条线组织起来的内心展示的话（我把它表现为一幅幅平面的画，紧紧地一张挨一张地并排在一起，这样就形成了连续不断的生活中的“事件”

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

流），那么你就能“挖出”你未来会发生的某些事情，并能确定这是些什么事情。

看一个快速的例子，想象一下你的时间线，并进人未来的两年时间中去，找出你生活中的一件事。要注意那是一件什么事及到那时你的生活会像个什么样子。当你这么做时，你很可能会产生一个有关生活中不知不觉的选择方向的想法。

“表现”是一种过程中的组成部分，这个过程会告诉你，在生活中你无意追求的东西是怎样出现的。你会无意识地得到一个事先注定的未来。可是，你具有有意识地决定未来是什么样子的能力。NLP的广泛的时间线过程可帮助你创造出下意识表现过程。眼下，就让我们探索一下你现在就可做的事情，此事立即就可以对你的生活产生影响。

当你自我沉思或听他人讲话时，你会注意到，你的内心展示并不总是表示出你是怎样看待这个世界的。如果你对某个正在工作的人讲话，此人说下两周士气会低落，你就很可能对此作出内心展示。你可能想象到，在某个工作区人们站在那儿发牢骚，或者你可能想象你坐在办公室里感到坐立不安。不论你会怎样形成你的内心展示，你都可能会形成一种表示士气下降的内心展示。就像形成蓝色树的内心展示时，你的思维和听的过程会把你导向别人所建议的内心展示。

当你意识到你头脑里的活动时，你就能评价出你是否要做出这种内心展示了。也有可能，你倒希望看到一个士气上升人们乐业的未来。这就构想出了一个不同的内心展示，并会有一套不同的词汇来描述它。

允许你用积极的内心展示来替代消极的内心展示会使“表现”得到强化。如果有人促使你自发地产生一种消极的内心展示的话，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

你可以立即再创一个积极的内心展示，并要立即取代那个消极的内心展示。利用一个快速视觉滑动方式，是一个进行替换工作的绝好方法。把新的内心展示放置在你处于未来的合适位置的时间线上，继续你与对方的对话继续下去。

你可以通过能看见的方式或通过听觉数字行为（内部对话）来开始这种取代过程。当有人说“这儿，一切都变丑了”时，你可在头脑中将此法再重复一遍或者说：“是呀，这儿的情况现在正在变得不妙。”

某些个人成长的技巧会通过说“别干了！别干了！”来促使你对一种消极建议作出反应。虽然这可能是了不起的第一步，但是，接下来该过程的进一步拓展则是用更叫人喜欢的说法来取代前面的说法或内心展示。

我经常利用这些内在的程序，我可以告诉你，它们实际上就存在于我的头脑里。我在与他人的对话中，甚至从来没丢过一个步骤。所产生的好处就是我的大脑里不断地充满着我对生活的憧憬和想法。这些憧憬不断地被安置在我的时间线上，而这时间线则正处于我让其出现的地方。我的下意识想法一遍又一遍地接受我让生活向何处走的指令。我相信，这就直接导致了一定数量的令人惊讶的“表现”，这些“表现”看来并没用我费什么力。“表现”是一个下意识的人们之间相互往来的过程，它与一定的目的和结果紧密相关。当这些目的和结果被有意创立时，你就会看到“表现”的效果了。你会看到你的思想在现实世界中“表现”出来。

“表现”再次证明你的生活是你的行动或不行动的结果（这也是责任型思维方式）。“表现”显示出内心的想法可以被转变成外在的形式。

如何提高有意识“表现”的附带条件

- 要不断地注意你对自己说的话并使其形象化。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

- 当你听到或说会造成消极内心展示的事情时（那些描述在你的生活中不愿经历的事情的内心展示），你就要迅速地或在心里或大声地将它们再重复或重组。
- 当你意识到存在着一种描述生活中你不愿经历的事情的内心形象时，就要迅速地将其消掉，或者用一种你所喜欢的情况来取代它。
- 要养成将积极想法摆到你时间线的合适位置上的习惯。要对你的时间线作出必要的调整，以使其与这种积极想法融洽合作。
- 以重复所要得到的结果来对“别干了，别干了”这种消极的想法予以补充，要适当使用“不”的战术。
- 要知道你要达到的结果是什么，并要与其保持一致。当你的下意识也能与此相同时，“表现”就会容易得多而且会更准确。
- 要理解即使是消极事件的“表现”也会遵循这个原则，并要搞清楚，你过去所产生的哪些内心展示曾对你生活中所表现的消极情况有过作用。
- 要体会到此事的乐趣。它是一件容易、快捷、很有意思的事情。当你的头脑被不断地输入积极的、美好的、有意思的、富有朝气的想法时，你就会有更好的感觉！

定　　位

我曾为一位只能接电话其他什么也不能干的人工作过，他非常忙，常常是办公室内外有五六个人等他解决问题。人们排着队等待着。有的人要等上1个多小时才行。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

一天，我拐弯走进他的办公室，看到一长排的人在等待与他谈话。在谈话中间，电话响了。他的注意力转移到了电话上。很明显，他不想接电话，但他又阻止不了自己。经过一会儿的思想斗争，他中断了谈话去接电话。他接完电话，又转过来接待办公室里的人。

当然了，我没有排队。我回到自己的办公室，给他打了个电话。我就像巴甫洛夫忠实的狗一样，我的主人固定要摇铃才行！

有关定位的问题，我们已讲过一点儿。我们知道它们是对一种具体刺激的条件反射。我们知道它们对我们的感情状态起到了主要的作用。我们知道它们已被理解多年了。可是，许多人尚不准确地知道怎样有效用地利用他们的定位知识。

在几乎所有的NLP培训课程中，你都会学到有关定位的知识。你会学到，你可以给别人定位，你也可为自己定位。这是两种明显不同的方法，会产生明显不同的后果。

我已看到许多人试图给他们自己的生活定位。不论是给自己还是给他人定位，许多人在两种方法中更偏爱其中的一种。当你在现实环境中给他人定位时，你会暗中把此人的感情状态固定在一种刺激上，然后就会利用这种刺激，来帮助将此人的未来感情在有机会时引导到所要求的状态中去。这些刺激可以在此人不知道的情况下使用，并且会在未经允许的情况下，对他的感情状态产生影响。根据我的经验，在NLP的培训中，那些较早地花费注意力和精力去给他人定位的人，一般说来不会获得成功。如果你在没有完全搞清楚你自己的取向是什么和路应该怎么走之前，就想给别人定位，就会被认为是消极操纵他人的行为。对此方法的好奇心，会使初学者把它当作一种骗人的圈套和小把戏来使用。初学者会发现，他们试图给他人定位的企图往往会走向反面，而不

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

是有助于鼓励双赢、相互支持的交际。

那些倾向于自我导向定位的人则会得到大不一样的结果。在自我导向定位中，在一些具体方面，你会应用刺激反应来改变你对现实条件自然的、感情上的反应。如果你每次都对孩子提出的问题不能耐心给予回答的话，你就可能试图“重新编排”自己，这样你就会在这种条件下有更多的感情选择。如果初学者把他们的注意力首先引导到自身的话，他常常会发现，他们的个人变化会极大地影响到他们所处的环境。这个世界的变化看来是他们个人、内心变化的结果。在全部的交际和说服他人的过程中，有一件事总是对的，如果你首先对你的内心世界作出了必要调整的话，在外部世界就会得到最坚实和最有意义的成果。带着这种认识，我们把我们的讨论集中到自我定位过程这个问题上来。

本节所讲的定位过程可能助你获得感情上的选择空间和自由。它可有助于你去找到一种方法，利用这种方法，你就会对你自己的感情状态和美好的生活做出精心的安排，负起全部责任。这种方法会使你获得对生活环境作出随机应变的技巧。

我们要讨论的定位方法包括如何有目的地利用刺激及感情状态，以产生更多的感情选择机会。当你获得成功时，你就会获得更多的感情选择机会，这在以前是有限的。如果你爱人晚上9点还没回家你就感到不安的话，你可选择作出一种不同的感情反应，可能是一种使心情平静的反应。

这不是一种“控制”你感情的方法，这是一种如何具有感情选择的方法。你利用灵活机动、有用的方法使你自己对刺激做出反应。

让我来讲一讲我所经历的一件事。许多年前，我在一家工业部门工作。有一天，大约是上午9点，老板的秘书在工地看到我，

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

并告诉我老板要见我。几分钟后我来到老板办公室，被老板狠狠地訇了一顿（我不记得是什么事了，只记住了这段经历）。我几乎从未被訇过，因此这可绝对令人惊奇。我一被訇，我的浑身就充满了怒气。为了防止控制不住自己，我只能如此。我坐在那儿强压怒火，一直到离开，我是一句话也没说。我几乎控制不住自己，就像随时都能爆炸似的。

从那儿一出来，我回到办公室就开始大骂、感叹、抱怨、生气、大怒、讥讽、抨击，各种胡言乱语都一股脑地从我嘴里冒了出来，无法控制。那天，我把我的怒气发泄给了所有愿意听我说的人。

那天晚上，我睡觉前我用了一下“定位衰弱”法。这种方法我们下面就会讲到。我利用某些能使自己心满意足的感觉来冲淡生气的感觉。我要快乐、高兴和心情舒畅。这是一个很简单的小方法，当时我不知道它是否有用，可是管它呢，对不？

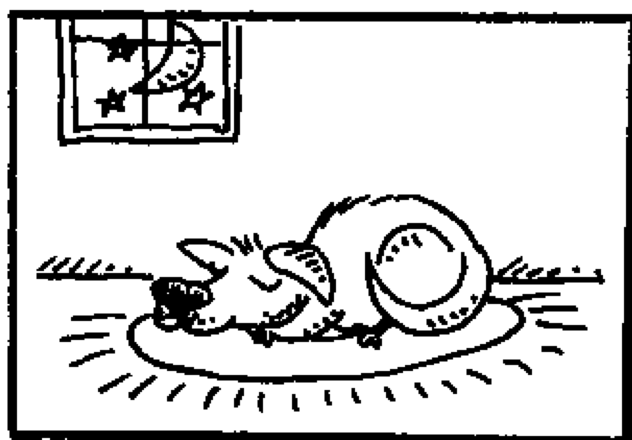
这么做或许能有好运（还真给我带来了好运）。第二天上午大约九点钟的时候，老板的秘书发现我还站在前一天站的地方，便再次告诉我老板要见我。几分钟后我来到老板办公室又同样挨了一顿訇！同样，我所能做的就是控制我的感情，尽快走出老板的办公室。我回到办公室，利用那天剩下的时间把这种情况又到处讲了一遍。

可是，第二天和第一天有不同之处。第二次我立即离开老板办公室，并不是因为我气得要爆炸。而是我觉得他脸上有许多好笑的地方！那天剩下的时间里充满了笑声笑料，并就这件事拿这家伙开心。

那天使我明白了这种简单技巧的强大力量。我还明白了对我要冲淡的感情要更加谨慎才行！

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

从那天开始，我用了好多个晚上来消除那一成不变的旧观念。我每天到家都要记下使我感到与我原来感觉不同的做法。我记下我感到紧张、生气、不耐烦、有压力、粗心、焦躁或恐惧的时候，或者任何我感到存在不能表达健康、平衡看法的东西的时候。我把这个单子一直记下去，每次我在一个特定的感情状态上进行“淡







全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

化定位过程”时，我就把这种感情状态从单子上划掉。

一开始时，这个单子很长，有时占满了一整页纸。一个晚上淡化两三个我觉得无所谓，看来这个单子永远不可能划完。但是，坚持进行了几个星期之后，我发现单子逐渐变短了。又过了几个星期，单子上只剩下一个偶然内容的条目了，情况必要时我只是偶然地进行一下这个程序。几个月以后，我的单子就再也没有了。

开始时，每天的生活中要有10－20件事不能随心所愿，可到后来我的感情只有极个别的时候不在我的控制之内了。对我来说，“冲淡定位法”是NLP的组成部分，它向我显示了怎样最大限度地改变我的生活质量！我愿与你共享这种方法。

我所使用的“冲淡定位法”要求你，首先要知道怎样确定定位。当你要确定一种有效定位时，要考虑到四个基本方面的情况：

1. 感情状态的强度：如果把一种“定位”与一种很强烈的感情状态连在一起的话，它可存在于人的一生。
2. 刺激的时机：进行刺激的最好的时机就是在感情状态的强度达到最高值的时候。
3. 刺激的专一性：如果一种刺激不是专一的，那么它就不单适用于你所对待的感情状态，而且已经与许多其他的感情状态有关。这就会像造成一种脱离了具体情况的“契机”一样，造成一种无效用的“定位”。为了达到最好的效果，要利用专一的或不常用的而且适应于具体情况的刺激。
4. 对刺激的反响：只有得到反响时，一种“定位”才能对我们的目的有用。这意思就是说对刺激也必须作出反应才行。如果你给自己“定位”为每当你倒立的时候你就

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感到快乐，可是在上班的时候你这么干可能不行。对我们的目的来说，你要利用的刺激很可能是用一个手指碰一碰膝盖或手。这些刺激相对来说，是唯一的并且容易作出反应。可重要的是总用同一个手指、同样的力量去碰才行。

紧紧遵循上面这四条，你就可能确定一种有效的“定位”。遵循下面的步骤，你就可在自己身上确定一种定位。确定定位是冲淡定位过程的组成部分，情况如下：

定位

1. 脑海中要想到一种独特的、对身体的刺激。经常是利用一个手指去碰手背或膝盖的某个部位。用中等的力量碰2～3秒钟，要确保你能再次找到同样的位置，不要隔着衣服来确定位置（因为衣服能动）。
2. 引起一种所要求的感情状态如快乐或兴奋。许多人可较直截了当地造成他们的感情状态。如果你想使事情简单的话，只需回想一下你感到上述感情状态的时候就可以。进入这种状态，利用你自己的眼睛去看，用你自己的耳朵去听，再感觉一下你曾感觉到的东西。再现那种感受，这种感觉的强度会帮助你再创相同的感情状态。这么做时，闭上眼睛往往是有作用的。
3. 你一旦再创了以前的感情状态，就可刺激2～3秒钟（碰膝盖）。在这种感受达到或接近高峰时再进行刺激为好。
4. 停止刺激，睁开眼睛。在一些过程中，通过转移注意力或改变面部表情的形式来“打破状态”会更合适。为了

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

彻底打破状态，你要起立，稍微走动一下，想一想与此定位过程无关的事。

5. 当你刚开始这么做时，测试一下你的各种定位情况，以确保它们以前是有效用的是很有好处的。为了检测一种定位，你要进入一种思维的中心状态，然后再进行刺激。如果你开始自动进入定位的感情状态，那么这种定位则是有效的。

这些类型的定位，一般说来，时间都很短，并被设计用在定位的方法中，如“冲淡定位法”等。如果你要为某种感情定位而去碰手背的话，你就不可能进行一种强烈得你要几天后才能接近的定位。可是，这些定位至少要持续到该过程完结，过程完结后，定位也就没有任何必要了。

这是一种你会用来进行冲淡定位过程的定位。在NLP中存在着几种“冲淡定位”的说法。由于存在着细微的差别，所以它们的名称也不一样。我们讲述的方法是我所喜欢的那种，因为对我和许多其他的人来说，它非常灵验。它和你在NLP培训课程中可能学到的略有区别。

冲淡定位法

1. 找一个不受干扰的、可以集中精力的安静地方。
2. 找出你不愿经历的感受、局面或状态，在这些情况中，你想有不同的感情反应，如：你每次和琼讨论问题时，你总觉得你自己靠不住。我们把这种情况称之为U状态(非机智状态)。
3. 找出三种在上述相同情况下可能有用的感情状态，如自

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

信、自豪或力量感等。为了达到最佳效果，选择能量相对高的感情状态为好。我们把这三种状态称之为R1状态、R2状态和R3状态（机智状态1、2、3）。

4. 找出四个你准备实施刺激的位置（每种定位状态一个），把手放好，确保你能同时自如地碰到四个地方。
5. 利用第一个刺激来为U状态定位，进入这种状态只需达到一个有道理的定位即可，不要涉及太深。
6. 动一动身子以打破这种状态，但所用时间不能长过你可接近R1状态的时间。如果你从第5步中得到了任何持续性的效果的话，就要改变你的体位，并要确保你会对此状态有个较长时间的打破过程。
7. 利用第二个刺激给R1状态定位。完成后，适度打破该状态。
8. 利用第三个刺激给R2状态定位。完成后，适度打破这种状态。
9. 利用第四个刺激来给R3状态定位。完成后，适度打破这种状态。
10. R1、R2、和R3状态都一定要足额到位，如果需要的话，可用相同的刺激再次定位。
11. 状态打破要彻底，要达到一种单一的感情状态才行。
12. 冲淡这些定位。首先利用第一个刺激，然后再连续把此刺激用到R1、R2和R3状态上，就像它正在引导你感觉到U状态那样（最多能有1或2秒钟）。
13. 当这四种刺激你都具有了，要停止对U状态的刺激，并要这样来想象：你处于一种外部情况与引起U状态的情况相似的情况下。利用这些新的办法想象这个新情况会

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

有什么不同。把此情况调整成你所喜欢的情况，这就是未来诱导。

14. 给自己一点时间以把这些变化综合起来。"冲淡定位"往往会造成一种临时性的混乱。不要理它。当你能自如地运用未来诱导时，就可停止其余的定位活动了。

15. 接下来，你可检测一下你的做法(只有头几次做时有此必要)。检测是为了确定你完全打破了状态，然后启动了U状态的刺激。在这一点上，你应自行感到多种多样的感情。

16. 注意生活中再出现以前会使你进入U状态的情况时所发生的变化。如果是你所喜欢的情况，你就成功了。如果你仍要进行调整（就像我看到生板的面孔几乎要大笑那样），只需将此过程再做一遍即可。

在这整本书中，"冲淡定位法"是我最喜欢的方法。我在很大程度上把我能使感情状态良好归功于我坚持不断地利用了它。开始几次利用它时，我还真有点不得劲，我也不知道能否成功。但是我的坚持得到了报偿，因为不久，它就成为一种非常容易操作的方法(排队等候的时候， 坐在车里， 工间休息时，及许多其他场合我都做过)。几周之内，我就得到了丰厚的回报，两个月以后所得到的回报就无法衡量了。即使时至今日，它仍是我最信得着的NLP技巧，不时还要拿出来用一用。

整个的这一章都讲述了我提供给你、使你得到更多的感情选择空间和自由的方法。认识到你的感情状态是控制在你自己手中，有了这些可帮助你的技巧，你就可以在责任型思维方式应用到你良好的感情状态时，去感受它的真谛了。你有力量和能力使你的

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

感情生活和相关的行为成为你所希望的那样。把你自己想象成是别人行为的奴隶或你自己感情的奴隶的时候一去不复返了！不存在有感情受害者这样的事情，不存在别人让你如何去感觉这样的事情。有了这种意识，你就会驾驭你自己，现在随着选择面的不断扩大，你可发挥出你的各种力量。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

第十二章

结　论

向你表示祝贺！至此你所做的事，许多人是永远做不到的。你已看完了这一整本书，这本书会有助于改进你的行为，也会改善你的生活。这可是值得你为此骄傲的成就。

这本书集中论述了四个主题。第一，本书列出了进行有效交际的四种有力的思维方式。如果你接纳了这几种思维方式，你本人就能学会这些技巧和策略，你就能发展这些技巧和策略。读此书的过程中，如果成功地掌握了这些思维方式，你就很可能已从此书中获得了更多的东西，否则可不会有这么大的收获。第二，本书对如何高效率地听取他人意见的方法作了深刻的阐述，着重讲述了你可能不知道的情况。第三，本书讲到了一些在日常生活中能够得以应用的言语技巧。最后，本书向你介绍了控制自己感情状态的方法。

你还学到了几种总体框架。我们概述了NLP的三步法。此法使你理解了目的、校准和反应的重要性。我们概述了有效交际的三个步骤，着重讲解了在达到目的之前，首先与你自己取得和谐一致，然后再与对方取得和谐一致的重要性。我们还讲述了说服和影响他人的过程是怎么回事。此过程详细描述了一种以高度的正直感去影响他人的模式。这是些框架，在此基础上我们才有了所有其他的技巧。

把上述的一切汇总到一起，你就会知道该做什么，怎样去做，并且能知道怎样才能使这些学到的东西适应于事物的全局。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

还有许多技巧和策略我本应也写到这本书中。事实上随着我所要说的东西不断增多，这本书也就会越来越长。可是，现在该是结束这本书的时候了。该是继续努力，该是利用所学到的东西去做点事情的时候了。现在是时候了。

结　束　语

通过阅读这本书，你具有了明显的优势。即使在读此书之前你就已意识到了许多这样的技巧和策略，现在使得这些技巧和策略在你头脑中更加扎实，更加清晰也是极有价值的。如果这些技巧和策略对你来说是新鲜的，你就可以把那些你认为有用的东西与你原来掌握的东西融为一体。

以前我告诉过你：我说如果是因为有人告诉了你，你才决定要读读这本书的，那么，你就会觉得受益匪浅。我说如果你读此书时，可以很透彻地“理解”书中所讲到的信息，你就应该去做更多的事情。我说如果你读此书中，你能利用你新学到的东西加上你的聪明去“压倒”他人，那么你就会感到很惊讶。我说这些理由可能已使你感到吃惊，但是你一旦看到了本书的内容，你就会把它看作是一件真正的礼物。我希望这一点是毫无疑问的。

现在你已读完了这本书，对你的挑战可就不仅仅是如何理解它或者是用你的知识去打动别人。我认为你应该积极地去使用、掌握、拓展这些技巧和策略。作为一个读者，你没有任何负担，只管读书，其他无任何关系，但那可是一种浪费。

在读此书这样的过程中真正的收获是你充实了自己。你会发现有些东西很灵验，有些东西一般，而有些东西看来干脆不好使。但是，不管一开始的效果如何，通过运用这些技巧、操作这些技

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

巧，你会有更多的收获。你会带着目的进入对NLP的应用过程之中，你会校准你所处的环境，然后你会相应地调整自己的行为。正是在这校准和调整的相互过程中，你才会得到最大的收获。在此所列举出的技巧仅是你利用它们去解决问题的开始。

有句谚语说得好："授人以鱼，一日受益；授人以渔，终身受益。"我希望你不仅从本书中获得了信息，而且还学会了怎样去发挥它，拓展它。这才是我要表达的精神实质。

或许这种精神会给大家带来最大的好处。你会提高你自己的洞察力，得出自己的结论。你会养成一种注意什么起作用，什么不起作用的习惯。你会在自己的头脑中逐渐确立起一种程序：确定目的，确定你是否能达到此目的，调整自己的策略和行为。这些习惯比起你可能会选择的许多其他具体的技巧来会产生更好的效果。这些习惯可是最珍贵的礼物。

好好地利用这些东西吧，力争做一个你真正想成为的人。

全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

新向导丛书——大众心理系列

1. 幽默就是力量　定价：16.00元
2. 割断脐带做大人　定价：16.00元
3. 脑力倍增法　定价：15.00元
4. 如何做个成功者　定价：13.00元
5. 找到适合你的职业　定价：22.00元
6. 谈话制胜的艺术　定价：20.00元
7. 说服人的秘诀　定价：19.00元
8. 21天让你学会御人术　定价：20.00元
9. 你能赢　定价：16.00元
10. 广告的心理原理
    ——广告背后的心理历程　定价：22.00元
11. 关爱·治疗·奇迹
    ——全新的康复理念　定价：16.00元
12. 重塑男人的生活　定价：16.00元
13. 成为你想成为的人　定价：20.00元

*本目录定价如有错误或变动，以书上定价为准。

欲购上述图书者，请将书款及邮挂费（书款的15%）寄至北京东长安街6号（邮编：100740）中国轻工业出版社内万千公司或直接到轻工之友书店(北京饭店对面)购买。

电话：（010）65121122转381　传真：（010）65288410

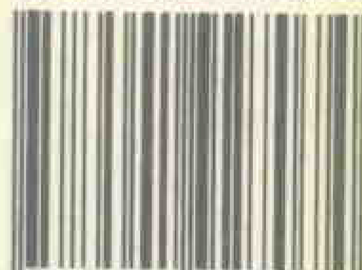
全国最低交易手续费免费办理国内正规商品股指原油期货开户 零佣金 不限资金量和交易量直接申请交易所手续费
任何地方费用比我们低 10倍赔偿差价 客服QQ/微信：958218088 期货开户和书籍下载请进:http://www.7help.net

梦想不会自成真——你要去创造！

人生的各种宝贵机遇总是转瞬即逝：有时候是你未曾注意，而有时则是因为你缺乏将它们转化为有利条件的知识和技巧。如何将各种宝贵的机遇牢牢地抓在手中，为自己的人生创造更多的财富，本书的作者围绕这一主题，从以下几个方面给予你切实的指导：

- 改善人际和工作关系
- 扩展你对人生发展可能性的认识
- 变挑战为机遇
- 不断取得双赢效果
- 控制你的感情
- 掌握你的生活

本书力图帮助你用全新的视角审视自我，思考人生，同时为你提供一套步骤明确的实用策略。认真地学习使用这些实用技巧，你将拥有更充实、更完美的人生！



ISBN 7-5019-2707-3/G · 143
定价：20.00元